

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL B2B SVC PACK

En caso de requerir soporte técnico para su producto y/o información sobre su SVC PACK, puede contactarse mediante el correo electrónico samcol.b2b@samsung.com.

TERMINOS DE LA GARANTÍA Y DEL SERVICIO

- Para recibir servicio técnico, el cliente debe seguir los siguientes pasos:
 - (a) Primero seguir los procedimientos indicados en el manual del producto y contactarse a través de nuestra línea **B2B 601 4259680**. Al momento de comunicarse con nuestro centro de llamadas, el cliente deberá tener en su poder el producto cubierto por el SVC pack, de modo que pueda efectuar pruebas solicitadas por el soporte técnico.
 - (b) El cliente deberá informar al soporte técnico el MODELO y SERIAL exactos del producto.
 - (c) En caso de no poder resolver el inconveniente de manera remota, el soporte técnico lo guiara frente al proceso a seguir.
 - (d) Si aplica, el cliente será responsable de desactivar o entregar todas las contraseñas de seguridad del producto antes de que los servicios se lleven a cabo.
- Ni **SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S.A.**, ni el Centro de Servicio Autorizado cubren con garantía el software, complementos, memorias del usuario o contenidos de terceros. El consumidor será el único responsable de respaldar en un dispositivo externo toda la información, memorias, licencias y/o programas contenidos, almacenados o registrados en el producto al momento de la prestación del servicio.
- Los costos asociados a la instalación, mantenimiento y explicación de la operación no están cubiertos por ninguna garantía, por lo tanto, son de entera responsabilidad del consumidor.

CONDICIONES DE LA GARANTÍA

- Samsung Electronics Colombia S.A., garantiza, el servicio de reparación (tanto mano de obra como repuestos) por cualquier defecto de fábrica dentro del periodo, bajo la modalidad y con el tipo de servicio especificado por el SERVICE PACK adquirido.
- Sólo están cubiertos por garantía los productos importados y vendidos por SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S.A.
- Los costos asociados a instalación, mantenimiento y explicación sobre la operación del producto no están cubiertos por ninguna garantía, por lo tanto, son entera responsabilidad del consumidor.
- La garantía es válida únicamente en el territorio colombiano.
- El cliente será responsable de respaldar o ALMACENAR en un dispositivo externo toda la información y programas contenidos, almacenados y registrados en el teléfono celular, Tablet, cámara o Computador Portátil, al momento de requerir soporte técnico. Deberá desactivar todas las contraseñas de seguridad antes de que los servicios se lleven a cabo, eliminar todos los datos antes de que se cambien partes o el producto mismo. El cliente deberá hacerse cargo y responsable de volver a instalar todos los programas, datos y contraseñas.

- SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S.A., no se hace responsable por la pérdida de información, datos, imágenes o archivos, ya sea debido a problemas de virus o a fallas producidas en el teléfono celular, Tablet, cámara o Computador Portátil, que no sean imputables a una mala manipulación del equipo por parte de SAMSUNG o de sus representantes de servicio técnico, es decir, será siempre responsabilidad del cliente, velar por el respaldo de la información contenida en el producto y por mantener su confidencialidad.

PERIODO DE GARANTÍA

El periodo de garantía relacionado en el certificado es el especificado en el SERVICE PACK adquirido, contado a partir de la fecha indicada en la Certificación del SERVICE PACK.

SUMINISTRO DE REPUESTOS

Samsung Electronics Colombia S.A., garantiza para todos sus productos el suministro de repuestos de básico funcionamiento durante un periodo de treinta y seis meses a partir del momento de la venta, a través de nuestra Red de Centros de Servicio y Distribuidores de Repuestos Autorizados.

LIMITACIONES Y EXCLUSIONES

Samsung no garantiza el funcionamiento ininterrumpido o sin errores del producto, ya que el desempeño del producto es afectado por la configuración del sistema, software, aplicaciones, sus datos y operación de control del sistema, entre otros factores. Aunque el producto se considera compatible con muchos sistemas, es su responsabilidad determinar la compatibilidad e integración con otros productos y sistemas.

Esta garantía aplica únicamente para los productos de hardware fabricados por Samsung identificados con la marca SAMSUNG. No aplica para hardware que no sea Samsung, ni para ningún software, incluso si va empacado o vendido con el hardware Samsung. Por favor tener en cuenta los acuerdos de las licencias que acompañen el software para obtener información sobre los derechos del comprador con respecto a su uso.

Samsung Electronics Colombia S.A., garantiza, para sus productos, el servicio de reparación gratuita por cualquier defecto de fábrica dentro del periodo especificado para este SERVICE PACK, y no aplicará en los siguientes casos:

- Productos cuyo periodo de garantía extendida haya finalizado, acorde a lo estipulado en el SERVICE PACK adquirido.
- Productos que presenten el número de serie alterado o removido.
- Problemas causados por la instalación y/o reparación efectuada por personal no autorizado por Samsung Electronics.
- Productos que presenten modificaciones no autorizadas en las especificaciones.
- Problemas causados por operación o uso inadecuado (diferente al recomendado en el manual de usuario) o condiciones ambientales deficientes.
- Problemas causados por golpes, caídas, transporte y/o almacenaje inapropiado del equipo.

SAMSUNG

- Problemas causados por la invasión de cuerpos extraños al producto como agua, arena, insectos, ratones o similares.
- Problemas causados por condiciones de la naturaleza como: terremotos, inundaciones, tormentas eléctricas, etc.; por condiciones accidentales o provocadas como humedad, incendios, fluctuaciones de voltaje, vandalismo, robo o similares.
- Esta garantía no cubre partes cosméticas, tales como: el acabado exterior, desgastes de esmalte del teclado por uso o abuso del cliente, marcos quebrados de pantalla, LCD rayado, ruptura o levantamiento de las teclas del teclado.
- La garantía no cubre daños ocasionados a la unidad por instalación de programas que causen inconvenientes o conflictos con el sistema operativo original del producto.
- Infección de virus.
- Uso de productos, equipos, sistemas, utilidades, servicios, suministros de piezas, accesorios, aplicaciones, instalaciones, cableado externo o conectores no suministrados o autorizados por Samsung, incluyendo la instalación incorrecta de hardware o software.
- Esta garantía no aplica para software.
- No están cubiertos por la garantía: casetes, altavoces (bocinas), controles remotos, memorias extraíbles, consumibles a excepción de la batería, accesorios y partes plásticas, metálicas, eléctricas, caucho, tela, o cosméticas que pueden sufrir desgaste por uso normal

Los servicios prestados por Samsung respecto a la verificación de daños o defectos causados como resultado de cualquiera de estas razones excluidas estarán sujetos a cargos adicionales de mano de obra, transporte y sus partes. La re- instalación del software original estará sujeta a cargos adicionales.

Esta garantía se limita a lo estrictamente establecido en la misma; cualquier garantía adicional otorgada por un tercero no será exigible a Samsung.

Cualquier responsabilidad imputable a Samsung está limitada al valor del producto.