

Términos y Condiciones de Uso para compra y navegación en Plataformas de Comercio Electrónico de Samsung

Los términos y condiciones que a continuación se detallan (en adelante, los "Términos y Condiciones") regulan el acceso y uso por cualquier persona, usuario o consumidor (en adelante, el "Usuario") de las plataformas de comercio electrónico de Samsung, siendo estas (i) el sitio web <https://www.samsung.com/cl/> (en adelante, el "**Sitio**"), (ii) la Aplicación móvil "Samsung Shop" (en adelante, la "**Aplicación**"), y otras que puedan aplicar en el futuro (todas en conjunto, en adelante, "**Las Plataformas**"), por medio de las cuales podrán acceder a productos y servicios (en adelante los "Productos") que **SAMSUNG ELECTRONICS CHILE LTDA.** (en adelante "**Samsung**") ofrecerá a través de la operación de las Plataformas.

Estos Términos y Condiciones aplican tanto al uso y compra en el Sitio mediante un dispositivo de uso personal, como el uso y compra en tienda a través de Kiosko de autoatención. Así como también compras realizadas a través de la Aplicación y otras plataformas que puedan aplicar en el futuro.

Cualquier Usuario que quiera hacer uso de las Plataformas con el objeto de acceder a los Productos ofrecidos en éstas, deberá aceptar y sujetarse a los Términos y Condiciones, así como a la Política de Privacidad, la que se entiende forma parte integrante de los Términos y Condiciones, y que está disponible en el sitio web <https://www.samsung.com/cl/info/privacy/>.

En virtud de lo anterior, el Usuario debe leer, entender y aceptar los Términos y Condiciones, previo a su registro como usuario en las Plataformas y/o previamente a la entrega de cualquier dato e información personal. En consecuencia, todo uso de las Plataformas para efectos del acceso a los Productos y/o transacciones realizadas en éste, así como sus efectos jurídicos, estarán supeditados a la aceptación de estos Términos y Condiciones.

1. USOS DE LAS PLATAFORMAS

Samsung ha puesto a disposición de los Usuarios de las Plataformas los presentes Términos y Condiciones, con el objeto de informar adecuadamente al Usuario las reglas que Samsung aplicará para comercializar los productos y servicios que se indican en el número cuatro de los presentes Términos y Condiciones.

Los Usuarios pueden usar las Plataformas o su cuenta solo de conformidad con estos Términos y las leyes aplicables.

Los Usuarios no pueden usar las Plataformas de ninguna manera que pueda dañar a Samsung, sus afiliados, sus marcas o cualquier persona o propiedad. Además, no deben:

- Realizar ingeniería inversa, descompilar, desensamblar o intentar descubrir el código fuente o los algoritmos de nuestras Plataformas.
- Modificar o deshabilitar cualquier característica de nuestras Plataformas.
- Crear cualquier trabajo derivado basado en nuestras Plataformas.

- Alquilar, arrendar, prestar, sublicenciar o proporcionar cualquier servicio de alojamiento comercial utilizando nuestras Plataformas.
- Infringir nuestros derechos de propiedad intelectual o los derechos de cualquier otra persona mientras usan nuestras Plataformas.
- Usar nuestras Plataformas de cualquier manera que viole estos Términos y Condiciones o cualquier ley, norma, reglamento, código de prácticas, directrices o cualquier otro requisito de las autoridades reguladoras, según se modifiquen de vez en cuando, dentro de la jurisdicción en la que los Usuarios son residentes o desde la que están utilizando las Plataformas ("Ley aplicable").
- Usar nuestras Plataformas de cualquier manera fraudulenta o maliciosa, por ejemplo, para introducir virus, código malicioso o datos dañinos.
- Usar o acceder a nuestras Plataformas de cualquier manera que pueda dañar, deshabilitar, sobrecargar, deteriorar o comprometer nuestros sistemas o seguridad, o interferir con otros usuarios de nuestras Plataformas.
- A menos que Samsung lo permita expresamente, recopilar, recolectar o usar, incluido, entre otros, el uso de o mediante el uso de rastreo, raspado, minería o cualquier otro método similar de extracción o automatizado, cualquier información o datos de nuestras Plataformas, servidores o sistemas, o intentar descifrar cualquier transmisión hacia o desde los servidores que ejecutan nuestras Plataformas, excepto en la medida permitida por la Ley.

2. REQUISITOS RELATIVOS AL USO DE LAS PLATAFORMAS

La sola visita a las Plataformas en las que se ofrecen los Productos no impone obligación alguna al Usuario, a menos que éste haya aceptado previamente estos Términos y Condiciones a través del registro.

El Usuario, para usar las Plataformas y/o requerir la venta de un Producto a través de éstas, debe cumplir previamente con los siguientes requisitos:

- a) Ser legalmente capaz de acuerdo a la legislación aplicable;
- b) Ser mayor de edad al momento de acceder y registrarse en las Plataformas;
- c) Tener residencia en la República de Chile (en adelante, "Chile");
- d) Aceptar y cumplir en todo momento con los Términos y Condiciones, así como con la Política de Privacidad dispuesta en samsung.com/cl/info/privacy/.

3. USO DEL SITIO MEDIANTE KIOSKO DE AUTOATENCIÓN

Cuando el Usuario haga uso del Sitio mediante Kiosko de autoatención, podrá acceder a Productos de las líneas TV/AV y Línea Blanca, con los mismos precios y promociones que si accediera al Sitio través de su dispositivo de uso personal.

Durante la compra, el usuario puede solicitar la asistencia del encargado de la tienda, con lo cual se entenderá que el Usuario entrega su consentimiento para que el encargado rellene

los campos necesarios para el registro y realización de la compra. Sin perjuicio de ello, el Usuario deberá completar por sí mismo los datos relativos al pago del Producto.

Los Productos comprados mediante esta modalidad solo cuentan con opción de entrega mediante despacho a domicilio.

Cualquier consulta, solicitud o reclamo debe ser realizado por el Usuario a través de los canales dispuestos en la sección 14.

4. REGISTRO, CREACIÓN DE CUENTA E INFORMACIÓN

4.1. SITIO WEB

Al momento de registrar su correo o previo a concretar una compra, se creará una cuenta personal que permitirá el acceso al Sitio y la posibilidad de requerir a través del mismo la compra de uno o más Productos. La cuenta de cada Usuario es personal, única e intransferible.

En caso de registrarse en el sitio, el Usuario contará con una contraseña secreta de la cual podrá disponer e incluso modificar si así lo requiriera el usuario. Para activar la contraseña deberá completar el formulario de registro disponible en el sitio y enviarlo a Samsung haciendo click en el campo respectivo. Respecto de la confidencialidad de la contraseña serán responsables el usuario y el administrador dentro del ámbito que a cada uno corresponda.

En cualquier caso, todo Usuario previo a cada transacción deberá aceptar los Términos y Condiciones y será responsable no sólo de sus claves, sino que además de las solicitudes, transacciones u operaciones que se efectúen a través del Sitio.

Samsung adoptará las medidas necesarias y razonables para resguardar la seguridad de todo dato o información entregada por el Usuario, en conformidad a lo establecido en la sección 11. Sin perjuicio de ello, en el evento de cualquier sospecha de uso no autorizado de la cuenta, usuario o clave del Usuario, éste se compromete a notificar a Samsung en forma inmediata para efectos de tomar las medidas de seguridad pertinentes y las acciones legales que correspondan.

Se deja constancia que se encuentra prohibida la compra, venta, cesión, préstamo, uso o transferencia, bajo cualquier título, de la cuenta, usuario y/o clave del Usuario a terceros. Para efectos del registro y creación de la cuenta del Usuario, se considerará como información o datos de identificación del Usuario, los nombres, apellidos, el número de cédula de identidad o rol único tributario, domicilio o dirección, teléfono, correo electrónico del Usuario.

En consecuencia, el Usuario autoriza a Samsung para hacer uso de todo dato e información que en virtud del uso del Sitio o de estos Términos y Condiciones haya entregado. En virtud de dicha autorización, Samsung podrá utilizar y almacenar los datos e información del

Usuario con los siguientes fines:

- a) Proveer una mejor experiencia de servicio al Usuario;
- b) Realizar el seguimiento y monitoreo de cada orden de compra de Producto realizada por el Usuario;
- c) Dar cumplimiento a las obligaciones contraídas con el Usuario;
- d) Informar al Usuario sobre modificaciones en las condiciones de compra del Producto, según corresponda;
- e) Realizar las operaciones de inter-vinculación operacional e informática que sean necesarias a efectos de acceder a la plataforma de pago y perfeccionar la transacción;
- f) Desarrollar actividades de mercadeo y/o promocionales;
- g) Compartir, incluyendo la combinación, transferencia y transmisión de datos personales a terceros para fines relacionados con la venta de Productos;
- h) Realizar estudios internos sobre los Productos y estudios de mercado en general; y
- i) Responder requerimientos legales de parte de entidades e instituciones administrativas y judiciales, entre otras.

Todos los datos e información entregados para estos efectos por el Usuario deberán ser válidos, esto es, vigentes, exactos, precisos y veraces. Será obligación y responsabilidad del Usuario notificar cambios en la información.

Se deja constancia que el Usuario tendrá la posibilidad de revisar los datos e información ingresada, así como de modificarla, actualizarla, rectificarla y proporcionar información adicional en cualquier momento.

En virtud de lo anterior, Samsung tendrá la facultad de rechazar cualquier solicitud de registro o cuenta, cancelar un registro o cuenta, así como cancelar cualquier Orden de Compra (como se define más adelante), en caso de tener antecedentes fundados que un Usuario ha entregado información no válida y/o ha realizado cualquier conducta o uso del Sitio fraudulento, doloso o contrario a los Términos y Condiciones o a la legislación aplicable.

Para el tratamiento de datos personales será aplicable la Política de Privacidad disponible en: www.samsung.com/cl/info/privacy/.

4.2. APLICACIÓN

Ciertas funciones de la Aplicación solo se pueden usar o solo se puede acceder a ellas si tiene o abre una Cuenta Samsung. Además de los datos de registro que proporciona al abrir una cuenta Samsung ("Datos de registro"), es posible que deba proporcionar información adicional ("Datos adicionales") antes de poder utilizar la Aplicación.

Usted acepta proporcionar Datos adicionales precisos, actuales y completos y actualizar sus Datos adicionales según sea necesario. Además, acepta mantener y actualizar sus datos de registro según sea necesario para mantenerlos precisos, actualizados y completos. Sin limitar

ni derogar de ninguna manera la Política de Privacidad, usted acepta que Samsung puede almacenar y utilizar los Datos de Registro y adicionales que usted proporciona para mantener su cuenta y proporcionar el acceso a la Aplicación.

Samsung puede, de vez en cuando, a su exclusivo criterio, desarrollar y proporcionar actualizaciones de la Aplicación, que pueden incluir actualizaciones, correcciones de errores, parches, otras correcciones de errores y/o nuevas funciones (colectivamente, incluida la documentación relacionada, "Actualizaciones"). Las actualizaciones también pueden modificar o eliminar en su totalidad ciertas características y funcionalidades. Usted acepta que Samsung no tiene la obligación de proporcionar ninguna Actualización ni de continuar brindando o habilitando ninguna característica o funcionalidad en particular. Según la configuración aplicable de su dispositivo, cuando su dispositivo esté conectado a Internet (se pueden aplicar cargos): (a) la Aplicación descargará e instalará automáticamente todas las actualizaciones disponibles; o (b) puede recibir un aviso o solicitarle que descargue e instale las Actualizaciones disponibles. Debe descargar e instalar de inmediato todas las Actualizaciones y reconocer y aceptar que la Aplicación o partes de ella pueden no funcionar correctamente si no lo hace. Samsung se reserva el derecho de cambiar la Aplicación sin previo aviso.

Aunque la Aplicación se ofrece inicialmente solo con funciones gratuitas, Samsung se reserva el derecho de agregar funciones y características de pago en el futuro. Samsung también se reserva el derecho de mostrar anuncios relacionados con la Aplicación. Ningún cargo será hecho sin previo consentimiento de Usted.

El uso de la Aplicación puede requerir que sus dispositivos tengan acceso o conexión a través de una red móvil o Internet. Debido a que el uso de la Aplicación implica hardware, software y acceso a Internet, su capacidad para utilizar la Aplicación puede verse afectada por el desempeño de estos factores. Usted reconoce y acepta que cumplir con dichos requisitos del sistema, que pueden cambiar de vez en cuando, es su responsabilidad y que su uso de cualquier servicio de terceros puede estar sujeto a los términos y condiciones de uso establecidos por los respectivos proveedores de servicios externos.

Samsung puede ofrecer a los usuarios la oportunidad de participar en ciertos programas que pueden estar sujetos a términos y condiciones adicionales, como parte de la Aplicación. Samsung puede determinar su elegibilidad para participar en dichos programas a su exclusivo criterio.

5. PRODUCTOS

Los Productos que Samsung ofrece a través de las Aplicaciones son sólo aquellos que al momento de realizar la Solicitud de Compra se encuentren disponibles en ellas. Se entenderá que un Producto se encuentra disponible en las Aplicaciones, y por tanto objeto de una Solicitud de Compra válida, aquellos en los que aparezca expresamente en la publicación, que "existe stock disponible".

6. PROCESO DE COMPRA

6.1. Solicitud de compra de productos

Para poder realizar alguna transacción, el Usuario deberá realizar una solicitud mediante su cuenta personal registrada, a través del formulario indicado en el Sitio o por medio de la utilización de su Cuenta Samsung en la Aplicación. En dicha solicitud, el Usuario deberá proporcionar la información que se le solicite en relación a su identificación y/o del Producto. Asimismo, el Usuario deberá seleccionar dentro de las diferentes opciones que ofrezcan Las Plataformas, el medio con el cual procederá a pagar el precio. Previo a la finalización y envío de la solicitud anteriormente descrita, el Usuario deberá aceptar los Términos y Condiciones y la Política de Privacidad, vía electrónica, mediante los mecanismos de aceptación que las Plataformas ofrecen (p. ej. click sobre casillas de aceptación correspondientes).

6.2. Proceso de validación de compra

Una vez aceptados los Términos y Condiciones, y enviado el formulario de solicitud correspondiente en las Plataformas, Samsung recibirá dicha orden de compra, la que será sometida a un proceso de validación respecto de la existencia de la cédula de identidad informada en la compra por el Usuario, de la eficacia del medio de pago propuesto por éste, así como respecto del cumplimiento de otros requisitos en conformidad a los Términos y Condiciones.

Samsung tendrá la facultad de rechazar una orden de compra en los siguientes casos:

- a) Falta de stock al momento de realizar la solicitud;
- b) La solicitud no se refiera a alguno de los Productos publicados y con stock disponible en las Plataformas;
- c) El medio de pago es ineficaz o no corresponde a los aceptados por el Samsung;
- d) Los datos o información entregada por el Usuario no son válida de acuerdo a lo descrito en el número 3 de estos Términos y Condiciones; o
- e) El Usuario no cumpla con los requisitos del número 2 de estos Términos y Condiciones.
- f) En caso de detectarse errores de origen sistémico o humano en el proceso de compra

En cualquiera de estos casos, Samsung informará al Usuario, indicando el motivo por la cual la orden de solicitud de compra no pudo ser validada. Lo anterior, sin perjuicio del derecho que el consumidor dispone a recurrir a las instancias respectivas en caso de disconformidad.

Por otro lado, en caso de concluir exitosamente el proceso de validación anteriormente mencionado, Samsung enviará al Usuario una comunicación de confirmación de compra informándole de ello, esto es, un recibo de compra de Producto al correo electrónico indicado por el Usuario. En dicha comunicación se adjuntará copia de los Términos y Condiciones vigentes al momento de confirmar la compra. Sin la recepción de esta confirmación, no existirá

orden que obligue a Samsung.

6.3. Pago del precio

A partir del recibo de la confirmación, podrá Samsung proceder al cargo en el medio de pago indicado por el Usuario.

Por su parte, los precios relativos a los Productos se establecerán exclusivamente en las Plataformas junto a cada Producto ofertado y con stock disponible. Los precios de los Productos ofrecidos en las Plataformas están expresados en pesos chilenos e incluyen el impuesto al valor agregado.

Con anterioridad al envío del formulario de solicitud de compra en las Plataformas, el Usuario será informado de manera clara, íntegra y detallada del precio correspondiente a los Productos que seleccione.

Asimismo, los precios de los Productos disponibles en las Plataformas, mientras se mantengan publicados en tales, solo tendrán vigencia y aplicación en éstos y no serán aplicables a otros canales de venta existentes, tales como tiendas físicas, u otros sitios web en los que se ofrecen, entre otros. Los precios del Sitio y la Plataforma no necesariamente serán iguales.

Los precios de los Servicios que se encuentran detallados en las Plataformas podrán ser modificados, actualizados, agregados o eliminados en cualquier momento por el Samsung, sin efecto retroactivo.

Los precios informados en las Plataformas solamente podrán ser pagados por los siguientes medios:

- a)** Tarjetas de crédito bancarias autorizadas por el sistema Transbank, emitidas en Chile o en el extranjero
- b)** Tarjetas de débito bancarias acogidas al sistema Transbank, emitidas en Chile por bancos nacionales. El pago mediante este medio se realizará por un sistema de pago electrónico que se encargue de hacer el cargo a la cuenta indicada por el Usuario;
- c)** E-Voucher, Cupones y Giftcard autorizadas y comunicadas a los consumidores por Samsung o terceros autorizados por éste.

Una vez completado el cargo o pago de los Productos en conformidad a lo establecido anteriormente, Samsung procederá a la verificación y confirmación de éste. En consecuencia, sólo cumpliéndose los requisitos anteriores, se procesará la Solicitud de Compra donde constará toda información respecto del Usuario, el Producto, el precio pagado por este o éstos, despacho escogido por el Usuario, entre otra información relevante para la comercialización de Producto (en adelante, la "Solicitud de Compra").

6.4. Entrega del producto mediante despacho a domicilio

Los Productos son despachados y entregados por terceros mandatados por Samsung,

especialistas en operación logística, despacho y transporte.

- a) **Cobertura:** A verificar previo a la aceptación de la Solicitud de Compra.
- b) **Tiempos de envío:** Las compras realizadas en las Plataformas podrán ser despachadas dentro del mismo día en que se realizó la solicitud de compra, al día siguiente o hasta 10 días hábiles desde la confirmación de la compra. El plazo específico será informado previo al momento de la compra dado que varía según tipo de Producto y localidad de despacho. Para compras de productos cuyo peso sea superior a 25 kilogramos se habilitará la posibilidad de agendar una franja horaria a elección del Usuario. Los plazos señalados anteriormente son sin perjuicio de lo señalado en la sección 10.
- c) **Costo de Envío:** El costo de envío será informado previo al momento del pago de la transacción y deberá pagarse como parte del precio total.

Una vez que se haya despachado la compra, el Usuario recibirá el número de seguimiento o será contactado vía telefónica para ser informado de su despacho. Con dicho número el Usuario podrá realizar consultas sobre el estado de la entrega y/o realizar reclamos en caso de retraso en la entrega cuando corresponda. Para lo anterior se disponen los canales informados en la sección 14.

El costo y fecha de entrega, será indicado como última etapa antes de finalizar el proceso de compra, al momento de ingresar la dirección de despacho.

En caso de que el Producto no sea entregado en forma conforme, este presente golpes o se trate de un Producto diferente al comprado, el Usuario deberá comunicarlo al Centro de Contacto llamando al número 800-726-786 o al correo electrónico tiendaenlinea@samsung.com en el menor plazo posible a fin de coordinar una adecuada solución. Lo anterior, sin perjuicio de lo señalado en la sección 9 relativa al derecho a retracto.

6.5. Entrega del producto mediante retiro en tienda

Algunos Productos pueden ser despachados y retirados por el Usuario en la tienda de su elección.

- a) **Cobertura:** En tiendas operadas por distribuidores de Samsung habilitadas para esta modalidad de entrega y retiro. Encuentra los puntos de retiro disponibles en <https://www.samsung.com/cl/store-pickup-and-support/>.
- b) **Tiempos de despacho a tienda:** 1 a 3 días hábiles desde la confirmación de la compra. El plazo específico será informado previo al momento de la compra dado que varía según tipo de Producto y localidad de despacho. Este plazo puede extenderse entre 1 a 3 días hábiles si una vez llegado el Producto a tienda no se encuentra en estado óptimo, en cuyo caso el personal realizará una nueva orden del Producto.

Una vez que el Producto se encuentre disponible en tienda, se enviará al Usuario un correo electrónico donde se le indicará que su Producto ya puede ser retirado y los horarios dentro

de los cuales puede proceder al retiro.

El Usuario tendrá 5 días hábiles desde la recepción del correo para retirar su pedido. Si el Usuario no retira su Producto en el plazo mencionado, se procederá de forma automática a la devolución del Producto a bodega y el reembolso del dinero al Usuario, en los términos de la sección 8 de estos Términos y Condiciones.

Para retirar el Producto, el Usuario debe acercarse a tienda con su número de orden y cédula de identidad, la cual será escaneada para proceder con la entrega del Producto. El personal de la tienda no le entregará los productos solicitados si no puede mostrar una prueba adecuada de su pedido o de su identidad.

En caso de que la compra sea retirada por un tercero, éste debe ser autorizado por el Usuario de forma posterior a la compra, enviando un correo electrónico a tiendaenlinea@samsung.com con el nombre completo y número de cédula de identidad de la persona que retirará el Producto. Además, se deberá adjuntar copia de la cédula de identidad del tercero. Samsung no se hará responsable por la identidad del tercero ni la posterior entrega del Producto por este al Usuario.

Es importante que tengas presente que el servicio de trade-in no está disponible en caso de que adquieras un Producto bajo la modalidad de retiro en tienda.

Cualquier consulta, solicitud o reclamo debe ser realizado por el Usuario a través de los canales dispuestos en la sección 14.

6.6. Venta de equipos móviles que incluyan promoción de algún operador móvil

En caso de que un Usuario adquiera en las Plataformas, servicios o productos de cualquier índole, proveídos por terceros ajenos a Samsung, sea que estos se comercialicen conjuntamente, asociados, o de manera independiente a los Productos, será el tercero proveedor de dicho servicio o producto el responsable único y directo por este frente al Usuario. Así, por ejemplo, en caso de que un equipo móvil incluya un plan de un operador, será el operador respectivo quien se obligue a suministrar al Usuario, los servicios de voz vía telefonía, sms, mms, acceso a internet y/o datos y roaming internacional de voz, mensajería y de datos, entre otros.

7. GARANTÍAS

Los Productos que Samsung ofrece a través de las Plataformas cuentan con:

1. **Garantía Legal:** Es aquella establecida en la Ley sobre protección de los derechos de los consumidores (en adelante, "Ley de consumidor"), y que se proporcionará para aquellos productos adquiridos por un consumidor final en casos de fallas o deficiencias de fabricación, en sus materiales, partes o piezas, u otros vicios que impidan su uso normal, durante el plazo de 6 meses desde la recepción del Producto, y que dará derecho a la reparación, cambio, o devolución del dinero.

2. **Garantía Voluntaria:** Es aquella garantía que se proporcionará sólo para aquellos Productos adquiridos por un consumidor final a Samsung Electronics Chile que han presentado alguna falla técnica imputable exclusivamente al fabricante y comprobada por los Servicios Técnicos Autorizados Samsung (en adelante, “Servicios Técnicos Autorizados”). Esta Garantía se activará una vez vencido el plazo de Garantía Legal que rige para estos efectos la Ley del Consumidor y se prolongará hasta un máximo de 6 meses adicionales.

- a) **Cobertura de la Garantía Voluntaria:** Está sujeta a las exclusiones contenidas en www.samsung.com/cl/support/warranty/, y sólo contempla la reparación del Producto en caso que se acredite por medio de un Servicio Técnico Autorizado que el Producto presenta una falla imputable exclusivamente al fabricante, no siendo aplicable bajo ninguna circunstancia el cambio del Producto ni el reembolso del dinero.
- b) **Período de Garantía Voluntaria:** Los Productos en Chile tendrán una garantía adicional de 6 meses contados a partir de la fecha de vencimiento de la Garantía Legal, exceptuando Aspiradoras, Microondas y Lavavajillas y Monitores los que tendrán períodos de duración especial indicados en su respectiva póliza de garantía.
- c) **Términos y Condiciones:** Los términos que rigen la Garantía Voluntaria están en la respectiva Póliza de Garantía que puede ser consultada en www.samsung.com/cl/support/warranty/.

Se hace presente que, hasta el día 22 de agosto de 2022, Ecomsur S.A. era el proveedor que comercializaba productos y servicios al interior del Sitio. Conforme a lo anterior, el ejercicio de las garantías legales y convencionales hasta esa fecha deberá ser ejercidas ante dicho proveedor. Los datos de Ecomsur S.A. son los siguientes: Rol único tributario N°76.205.521-K, representada por Mario Alfredo Miranda y domiciliado para estos efectos en Av. Presidente Riesco N°5435, oficina 302, comuna de Las Condes, correo electrónico contacto@ecomsur.com.

7.1. Pérdida de la garantía

Las Garantías cesarán conforme lo indicado en la Póliza de Garantía publicada en www.samsung.com/cl/support/warranty/, no obstante las causales que se indican a continuación:

- a) El periodo de garantía ha expirado.
- b) Productos que presenten el número de serie alterado o removido.
- c) Productos que presenten modificaciones no autorizadas en las especificaciones.
- d) Productos que presenten daños causados por operaciones o usos inadecuados, incorrectos y/o diferentes a los especificados en el manual de usuario o causados por fuentes externas, golpes, pintura, daños cosméticos en general, rayado, fisura, evidencias de residuos de humedad, sudor o comida dentro de la unidad.
- e) Productos que presenten daños causados por la instalación, reparación y/o reinstalación efectuada por centros de servicio o personal no autorizado el

- fabricante.
- f) Productos que presentan daños causados por embarque o transporte no imputable a Samsung o el transportista del Producto.
 - g) Productos que presentan daños causados por pérdida o accidente tales como fuego, fluctuaciones de voltaje, vandalismo, agua, arena, insectos o similares.
 - h) Productos que presentan daños causados por condiciones de la naturaleza tales como terremotos, inundaciones, tormentas eléctricas, etc.
 - i) Productos alterados, modificados o cuyo uso sea distinto al destinado por el fabricante.
 - j) No será Falla Técnica, aquellas dificultades en la operación del Producto atribuibles a: caídas, golpes, problemas de cobertura de red celular, virus, operación deficiente o sin observancia del manual de instrucciones por parte del consumidor, modificación de software de sistema operativo, desperfectos provocados por aplicaciones no recomendadas expresamente por el fabricante y daños imputables al consumidor.

7.2. Servicios técnicos autorizados

Samsung no cuenta con servicio técnico. Conforme a lo anterior, el servicio de post-venta es directamente prestado por los Servicios Técnicos Autorizados cuyo listado se encuentra disponible en: www.samsung.com/cl/support/service-center/.

En caso de que el Usuario quisiese hacer uso de la garantía legal o voluntaria otorgada por Samsung, deberá contactar al centro de contacto (en adelante “Centro de Contacto”), que brindará soporte llamando al número **800 726 786**. El consumidor deberá ponerse en contacto con el Centro de Contacto para obtener información sobre la ubicación de la red de Servicios Técnicos Autorizados. En el caso de la Aplicación, también se podrá poner en contacto por medio de la sección “Contacto”, disponible “Soporte” dentro de “Menú”.

El Centro de Contacto derivará al consumidor para que éste solicite atención en alguno de los Servicios Técnicos Autorizados.

Una vez recibido el Producto por el Servicio Técnico Autorizado este procederá a la evaluación de la Falla Técnica para la determinación el origen del desperfecto. En el caso de que la garantía sea rechazada según las exclusiones de la Póliza de Garantía o por no presentar Falla Técnica, el Servicio Técnico Autorizado informará a Samsung.

Para el caso de hacer efectiva la Garantía Voluntaria, el consumidor deberá exhibir el comprobante de compra (boleta o factura), y cumplir con las condiciones que establece la Póliza de Garantía. De no presentar la boleta de compra, factura o documento similar, los Productos no serán recibidos, no obstante, en el caso de que el consumidor no cuente con dicha documentación, Samsung tendrá la obligación de facilitar la copia de la respectiva boleta o factura.

Para el caso en que no sea aplicable la garantía legal o voluntaria, ya sea por no proceder o por encontrarse fuera del plazo previsto, el Usuario podrá requerir la prestación de servicios por parte de los Servicios Técnicos Autorizados de forma independiente. En tal caso,

Samsung no será responsable de la prestación del Servicio debiendo el Usuario ponerse en contacto con el Servicio Técnico elegido de forma directa en caso de alguna disconformidad.

8. REEMBOLSOS

En el evento de proceder un reembolso de acuerdo con estos Términos y Condiciones, el tiempo de procesamiento de éste variará dependiendo del método de pago elegido.

Si por cualquier motivo establecido en los Términos y Condiciones, se dejara sin efecto la compra de los Productos y procediera el reembolso del pago realizado por el Usuario por alguno de los medios establecidos, el reembolso de dichas sumas se realizará por alguno de los siguientes medios:

- a) **Compras hechas con tarjeta de crédito:** Reversa de la operación o abono en la tarjeta de crédito a través de Mercado Pago o Transbank, según cómo se hubiera hecho el pago;
- b) **Compras hechas con tarjeta de débito:** Reversa de operación en cuenta de Mercado Pago donde el cliente podrá enviar su dinero a su cuenta bancaria, o a través de Transbank directamente a su cuenta.

En caso de devolución de dinero, Samsung realizará un abono en el medio de pago que haya utilizado en un período promedio de 72 horas de haberse aceptado la devolución, cuestión que será informada a través del correo electrónico que se hubiere registrado.

Luego de este período, pueden pasar hasta 20 días hábiles en verse reflejado el monto en el estado de cuenta del cliente.

Las reversas de operaciones o abonos que se realicen según lo indicado precedentemente se sujetarán a las reglas que el Usuario haya pactado con el banco o institución que corresponda, en caso de ser aplicable. Se deja constancia que todos los aspectos relativos al uso de las tarjetas de crédito o de débito, como su fecha de emisión, caducidad, cupo, bloqueos, entre otros aspectos, se sujetarán, en relación con la entidad que emite u opera la tarjeta, a lo pactado en el respectivo Contrato de Apertura y Reglamento de Uso de ese instrumento, que predominará de haber contradicción. A consecuencia de lo anterior, cualquier tipo de cargo o cobro que se realice por parte de las entidades operadoras o emisoras del correspondiente medio de pago, a consecuencia de la operación de reversa, será de cargo exclusivo del Usuario.

Asimismo, en caso de haberse cobrado cargos que no hubiesen correspondido, el Usuario deberá comunicarse con el Centro de Contacto para resolver dicha cuestión.

Para todo tipo de reembolso, la información del Usuario debe ser correcta y completa, de no ser así los tiempos de procesamiento se prolongarán.

9. DERECHO A RETRACTO

El Usuario podrá poner término a los contratos celebrados en las Plataformas, sin expresión de causa, en el plazo de 10 días contados a partir de la recepción del Producto en su domicilio, o a partir del retiro en tienda del mismo. Para ejercer este derecho, el Usuario deberá comunicarse al Centro de Contacto llamando al número 800-726-786 o al correo electrónico tiendaenlinea@samsung.com y seguir las instrucciones dadas. En la Aplicación también se podrá ejercer por medio de la sección “Contacto”, disponible “Soporte” dentro de “Menú”.

Sin perjuicio de lo anterior, para recibir la devolución del pago el Usuario deberá previamente restituir el Producto en buen estado, con todos los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección, entre otros.

Exclusiones del derecho a retracto

El consumidor no podrá ejercer este derecho cuando el Producto adquirido se encuentre en alguno de los siguientes supuestos:

- a) Haya sido instalado o utilizado más allá de su inspección, por lo que tras su devolución no pueda volver a comercializarse en condiciones ofrecidas originalmente.
 - Conforme a lo anterior, las lavadoras, secadoras, cocinas a gas y otros Productos que requieran instalación y esta haya sido efectuada no gozarán de derecho a retracto.
 - Por otro lado, se entiende que un Producto ha sido utilizado “más allá de su inspección” cuando el uso que le ha dado el Usuario al Producto no esté destinado exclusivamente a una verificación de las funcionalidades de este, como, por ejemplo, cuando a un Producto se le han instalado aplicaciones externas (como lo es un smartphone, televisor o tabletas) o han sido empleados para su propósito (por ejemplo, una aspiradora ya utilizada para asear).
- b) Hubiese sido confeccionado conforme a las especificaciones del Usuario; o,
- c) Sea un Producto de uso personal, como por ejemplo los audífonos.

Tampoco podrá ejercerse el derecho de retracto cuando el Producto, se haya deteriorado por hecho imputable al Usuario o estando en poder de este.

El derecho a retracto no incluye el reembolso del valor pagado por el Usuario por concepto de despacho.

Samsung permite excepcionalmente ejercer el derecho a retracto respecto de un Producto que venga dañado estéticamente, siempre y cuando, dicho daño sea originado por la empresa transportista, no sea imputable al Usuario y sea informado por éste dentro del plazo de 24 horas desde recepcionado. Vencido el plazo señalado, el Producto deberá ser revisado por el

Servicio Técnico de Samsung entendiéndose en tal caso procedente el procedimiento aplicable al ejercicio de garantías descrito en la sección 7.

El aviso dentro de 24 horas podrá ser llamando al número 800-726-786 o enviando un correo electrónico a tiendaenlinea@samsung.com.

10. EVENTOS ESPECIALES DE VENTA, PROMOCIONES Y OFERTAS.

Samsung podrá organizar o participar en distintos eventos promocionales destinados al ofrecimiento a los consumidores finales de ofertas y promociones especiales en una gran cantidad de productos y servicios al interior de las Plataformas, (en adelante, “**Eventos**”).

Tales Eventos permitirán la compra de Productos al interior de las Plataformas con ofertas y promociones especiales durante la vigencia de dicho evento las cual será debidamente informada por Samsung a través de distintos medios publicitarios que hagan alusión a su celebración. Los beneficios ofrecidos en cada evento serán aplicables únicamente a las compras realizadas en las Plataformas durante la vigencia informada no siendo exigibles en otros canales de venta o en un tiempo posterior.

Los precios informados en las Plataformas para cada Evento incluirán los descuentos. Por otro lado, los precios de referencia utilizados en los Eventos corresponderán a los precios de lanzamiento en Chile para cada producto en oferta.

Las promociones asociadas a las compras realizadas durante la vigencia de un Evento, en caso de ser aplicables, podrán a su vez tener sus propias bases legales, en cuyo caso podrán ser consultadas por los Usuarios en el siguiente sitio: <https://www.samsung.com/cl/info/legal-bases-promotions/>. En la aplicación las puede encontrar en la sección “Legal” dentro de Menú.

En atención a que se tratarán de Eventos con descuentos especiales, los Usuarios participantes aceptan que los tiempos de envío pueden ser superiores a los habituales. Conforme a lo anterior, el plazo de despacho podrá llegar a 15 días hábiles desde la confirmación de la compra.

Respecto a la entrega del Producto, y sin perjuicio de lo señalado la cláusula 6.5. de los presentes Términos y Condiciones, será requisito para la recepción de la compra que el Usuario, o quien autorice este, firme el acta de recepción.

Las compras realizadas durante los Eventos contarán con el derecho a retracto informado en la sección 9 anterior.

11. SEGURIDAD Y POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Samsung adoptará las medidas necesarias y razonables para resguardar la seguridad y privacidad de los datos e información proporcionada por el Usuario, de acuerdo a lo establecido en la legislación aplicable, a estos Términos y Condiciones, y a la Política de

Privacidad que se encuentra disponible en <https://www.samsung.com/cl/info/privacy/>.

En caso que Samsung detectase modificaciones en la información registrada en el Sitio o Aplicación por el Usuario, o cualquier irregularidad en la identificación del Usuario o la del medio de pago escogido, Samsung o un tercero designado por Samsung para estos efectos, podrá contactar al Usuario por vía telefónica, electrónica o correo electrónico, a fin de corroborar sus datos y así poder evitar posibles fraudes.

Cualquier consulta o duda en relación a la Política de Privacidad o a las medidas de seguridad podrá ser efectuada a los datos de contacto indicado en la sección 14 siguiente.

12. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todo el contenido incluido o puesto a disposición del Usuario en las Plataformas, incluyendo, pero no limitado a, textos, nombres, frases publicitarias, material gráfico, logotipos, íconos, códigos fuente, imágenes, archivos de audio, descargas digitales y cualquier otra información asociada (en adelante, el "Contenido"), son de propiedad de Samsung o han sido licenciadas a éste por sus proveedores de contenidos, y se encuentran sujetas y protegidas por las leyes chilenas y extranjeras aplicables. En tal sentido, el Usuario deberá abstenerse de extraer y/o hacer uso del Contenido o parte de éste, sin el consentimiento previo y expreso de Samsung.

Adicionalmente al Contenido, las marcas, denominativas o figurativas, marcas de servicio, diseños industriales y cualquier otro elemento de propiedad intelectual y/o industrial utilizada en las Plataformas (en adelante, la "Propiedad Intelectual"), son de propiedad exclusiva de Samsung, por lo que no podrán ser usadas por ningún Usuario en conexión con cualquier producto o servicio no provisto por Samsung y en ninguna forma que desprestigie o desacredite a Samsung.

El uso indebido y la reproducción total o parcial del Contenido y la Propiedad Intelectual quedan prohibidos, salvo autorización expresa y por escrito de Samsung.

Teniendo en cuenta lo anterior, si algún Usuario sospecha que algún elemento que se encuentra en las Plataformas infringe el derecho de propiedad intelectual de terceros o la legislación aplicable a este respecto, el Usuario podrá contactarse con Samsung a través de los medios indicados en la sección 14.

13. RESPONSABILIDAD

13.1. Responsabilidad por acceso y/o uso del sitio

Samsung hará lo posible dentro de sus capacidades para que la transmisión y uso de las Plataformas sea ininterrumpida y libre de errores. No obstante lo anterior, no garantiza que el acceso y uso de éstas sea continuado o ininterrumpido.

Samsung no se responsabiliza de la disponibilidad de acceso a las Plataformas debido a

dificultades relacionadas a los servicios de Internet que los proveedores de éstos le proporcionan al Usuario, a inconvenientes propios de los dispositivos que utilice el Usuario para acceder a éstas o cualquier otra circunstancia ajena a Samsung.

Asimismo, el acceso del Usuario a su cuenta puede ser ocasionalmente restringido o suspendido con el objeto de efectuar reparaciones, mantenimiento o introducir nuevos elementos o servicios.

En Login, registro y comunicación con empresas de medios de pago, Samsung usa como certificados digitales de seguridad el protocolo de HTTPS, con el fin de proteger la información entre el cliente y el servidor

13.2. Responsabilidad por enlaces

A su vez, Las Plataformas podrán contener enlaces a sitios web distintos de propiedad u operados por terceros. Cuando ello ocurra, Samsung le notificará previamente al Usuario de manera que este pueda decidir si ingresa o no bajo su responsabilidad. Conforme a lo anterior, no será responsable por los contenidos, materiales, acciones y/o servicios prestados por los mismos, ni por cualquier daño o pérdida ocasionada por el uso de los mismos.

14. COMUNICACIONES Y SOPORTE DE CONTACTO

Al hacer uso de las Plataformas, el Usuario acepta y entiende que la comunicación con Samsung es por vía electrónica. Samsung se pondrá en contacto con el Usuario mediante las comunicaciones o los mecanismos disponibles en la interfaz del Usuario en el Sitio y/o a través del correo electrónico proporcionado por el Usuario en su registro.

Para la comunicación de cualquier **presentación, consulta o reclamo a propósito del uso de este sitio, o los contratos que en él se lleven a cabo**, el Usuario podrá escribir al correo electrónico tiendaenlinea@samsung.com, llamar al **800 726 786**, o utilizar los demás canales de atención disponibles como el chat de WhatsApp, LiveChat y/u otras que apliquen. Además, en la Aplicación podrá contactar con Samsung a través de la sección "Contacto", disponible en la sección "Soporte" dentro de "Menú".

El Usuario podrá, si así lo acepta previamente, recibir comunicaciones promocionales o publicitarias enviadas electrónicamente a sus datos de contacto registrados en el Sitio y/o Aplicación, así como en otras plataformas Samsung. Dichas comunicaciones indicarán la materia o asunto a que se refiere, la identidad de Samsung como remitente y, además, un enlace o dirección para que el Usuario, si lo desea, pueda solicitar la suspensión de esos envíos, e imprimir un comprobante de la solicitud. De esta forma, cesarán los mensajes a toda persona que lo haya solicitado.

15. DOMICILIO

El domicilio de Samsung será el de sus oficinas centrales, ubicadas en Cerro el Plomo

N°6000, piso 6°, Las Condes, Región Metropolitana.

16. LEY APLICABLE

Las transacciones realizadas por medio de las Plataformas y la aplicación de estos Términos y Condiciones se someterán a las leyes de la República de Chile, en especial a la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada.

En caso del surgimiento de problemas que el consumidor estime como contrarios a la Ley N°19.496 podrá siempre acudir a los tribunales competentes para reclamar sus derechos.

Adicionalmente, Samsung deja constancia que adhiere en todas sus partes al Código de Buenas Prácticas para el Comercio Electrónico de la Cámara de Comercio de Santiago, el que se encuentra disponible en el sitio web de dicha institución en www.ecommerceccs.cl/wp-content/uploads/2021/12/CBBPP-2021.pdf.

17. INFORMACIÓN SOBRE PROVEEDOR

Samsung Electronic Chile Ltda., Rol Único Tributario 77.879.240-0, designa como representante especial a don Koo Hang Chung. Asimismo, fija como correo de contacto tiendaenlinea@samsung.com y su domicilio, para estos efectos, está en Cerro el Plomo N°6000, piso 6°, comuna de Las Condes, ciudad de Santiago.