

Términos y Condiciones de Uso para acceder a los Planes Samsung Care+

Samsung Electronics Chile Ltda. ("**Samsung**"), por sí misma o en conjunto con sus socios comerciales, ofrece la contratación de planes de cobertura ante diversas contingencias y/o garantía extendida, en los términos y bajo las condiciones que se detallan a continuación (en adelante, los "Términos").

La contratación de estos planes es voluntaria para los consumidores y en caso alguno se debe entender como obligatoria en las compras efectuadas.

En ningún caso los servicios contenidos en Samsung Care+ implicarán una limitación a los derechos consagrados en la Ley N°19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores. En especial, se deja constancia que los Servicios aquí descritos no impiden el derecho de los consumidores a ejercer el derecho a la garantía legal asociada a su Producto.

En el ANEXO disponible al final de estos Términos es posible encontrar un cuadro con el resumen de las categorías de productos y coberturas aplicables a los distintos planes de Samsung Care+.

I. SAMSUNG CARE+ EN MÓVILES (GALAXY)

A. Descripción general

Samsung en conjunto con MAPFRE Compañía de Seguros Generales de Chile S.A. ("**MAPFRE**") e Insurama Servicios Chile SpA ("**Insurama**"), ofrecen la contratación del servicio Samsung Care+ para las categorías seleccionadas de productos (smartphones, tablets, smartwatch y notebooks) vendidos por Samsung Chile Ltda. y en distribuidores autorizados, con planes de cobertura de daños accidentales y pérdidas y/o robos. MAPFRE es la responsable frente al contratante y/o asegurado de la cobertura contratada.

Adicionalmente, Samsung en conjunto con Insurama, ofrecen la contratación del servicio de garantía extendida para las mismas categorías de producto.

Previo a la compra del Producto, el cliente debe escoger uno de los planes disponibles: Samsung Care+ Golden Daños, Samsung Care+ Golden Robos, Samsung Care+ Platinum y/o Samsung Care+, según esté disponible.

El precio de cada plan puede variar dependiendo del Producto y será informado de forma previa a la compra.

A continuación, se exponen brevemente las principales características de cada plan de cobertura ofrecido por Samsung, MAPFRE e Insurama, sin perjuicio del detalle contenido en la Póliza General Código POL120240032 y las Condiciones Particulares contratadas por el comprador.



B. Productos compatibles con Samsung Care+ en Galaxy

La Contratación de Samsung Care+ será posible en caso de que un consumidor adquiera en Samsung.com o Samsung Shop (en adelante y en su conjunto, "Plataformas Samsung") algún producto Samsung Galaxy de las siguientes categorías: Smartphone, Notebook, Tablet o Smartwatch (en adelante, el "Producto").

El servicio será aplicable exclusivamente a productos importados por SAMSUNG ELECTRONICS CHILE LTDA. que sean vendidos dentro del territorio de la República de Chile, para dicho mercado, de forma directa o a través de distribuidores autorizados.

C. Planes Samsung Care+ en Galaxy

1. Samsung Care+ Golden Daños

1.1. Cobertura:

a) Daños accidentales, incluyendo daños por derrame de líquidos:

Se entenderá por daño accidental cualquier deterioro que afecte el uso normal del Producto, dejándolo imposibilitado para su normal funcionamiento y que sea el resultado de una causa externa, repentina, fortuita e imprevisible, lo cual deberá ser determinado por algún Servicio Técnico autorizado por Samsung.

En caso de daños por líquidos, éstos sólo estarán cubiertos si se trata de derrame de líquidos sobre el equipo asegurado, no así la sumersión o inmersión de éste en agua u otros líquidos.

La indemnización corresponderá a la reparación del bien asegurado. Si la reparación no es viable (técnica o económicamente), se procederá a reemplazar el bien asegurado por un dispositivo igual o de características similares (nuevo o reacondicionado).

b) Rotura de pantalla:

Ampara la reparación de la rotura accidental de pantalla del dispositivo. Dicha reparación implica únicamente el cambio de la pantalla, no del producto completo.

1.2. Vigencia: 12 meses desde la fecha de contratación de Samsung Care+ Golden Daños.

1.3. Suma máxima cubierta: 100% del valor pagado por el cliente al adquirir el equipo.

1.4. Límite de eventos: Un (1) evento por daño accidental. Al realizar la reposición o reparación del Producto caducarán las coberturas.

1.5. **Documentos para presentar**

- a) Factura o boleta de compra del equipo con plan de servicio.
- b) Fotografía delantera y trasera del dispositivo asegurado.

1.6. **En caso de siniestro:** Para solicitar la cobertura, el beneficiario deberá llamar al número +562 2582 2272 o, comunicar el siniestro en la Plataforma de Gestión del seguro (APP de Insurama) o en el espacio cliente cliente.insurama.cl. Se le solicitarán todos los antecedentes necesarios para evaluar su caso, así como también toda la información de contacto relevante.

2. **Samsung Care+ Golden Robo**

2.1. **Cobertura:**

- a) **Hurto:** Se indemnizará al Beneficiario que sufra pérdida del bien asegurado a consecuencia directa del hurto (el apoderamiento ilegítimo de un elemento ajeno que, a diferencia del robo, es realizado sin fuerza en las cosas ni intimidación o violencia sobre las personas), siempre y cuando éste se haya logrado consumir y sea cometido por persona o personas ajenas al asegurado y que no dependan de él. La indemnización corresponderá al reemplazo del bien asegurado por un dispositivo igual o de similares características (nuevo o reacondicionado).
- b) **Robo:** Se indemnizará al Beneficiario que sufra pérdida del bien asegurado a consecuencia directa del robo con fuerza en las cosas, usando violencia física o intimidación en las personas, siempre y cuando éste se haya logrado consumir y sea cometido por persona o personas ajenas al asegurado y que no dependan de él. La indemnización corresponderá al reemplazo del bien asegurado por un dispositivo igual o de similares características (nuevo o reacondicionado).

2.2. **Vigencia:** 12 meses desde la fecha de contratación del servicio Samsung Care+ Golden Robos.

2.3. **Suma máxima cubierta:** el precio de adquisición del Producto por parte del cliente.

2.4. **Límite de eventos:** Un (1) evento. Al realizar la reposición caducarán las coberturas.

2.5. **Documentos para presentar**

- a) Boleta o factura de compra del dispositivo.
- b) Denuncia ante la Autoridad Competente, haciendo constar en la denuncia el Robo o hurto del equipo asegurado, las circunstancias del siniestro, así como las referencias del equipo asegurado (marca, modelo e IMEI).
- c) Escrito de confirmación de bloqueo de IMEI emitido por un operador de telecomunicaciones de Chile.

- d) Geolocalización a través de APP Insurama o Captura de pantalla del sistema de geolocalización del equipo asegurado para el día del robo o hurto.

2.6. **En caso de siniestro:** Para solicitar la cobertura, el beneficiario deberá llamar al número +562 2582 2272, o comunicar el siniestro en la Plataforma de Gestión del seguro (APP de Insurama) o a través del sitio especial para el cliente cliente.insurama.cl. Se le solicitarán todos los antecedentes necesarios para evaluar su caso, así como también toda la información de contacto relevante.

3. **Samsung Care+ Platinum (Daño, Hurto y Robo)**

3.1. **Cobertura:**

a) **Daños accidentales, incluyendo daños por derrame de líquidos:**

Se entenderá por daño accidental cualquier deterioro que afecte el uso normal del Producto, dejándolo imposibilitado para su normal funcionamiento y que sea el resultado de una causa externa, repentina, fortuita e imprevisible, lo cual deberá ser determinado por algún Servicio Técnico autorizado por Samsung.

En caso de daños por líquidos, éstos sólo estarán cubiertos si se trata de derrame de líquidos sobre el equipo asegurado, no así la sumersión o inmersión de éste en agua u otros líquidos.

La indemnización corresponderá a la reparación del bien asegurado. Si la reparación no es viable (técnica o económicamente), se procederá a reemplazar el bien asegurado por un dispositivo igual o de características similares (nuevo o reacondicionado).

b) **Rotura de pantalla:** Ampara la reparación de la rotura accidental de pantalla del dispositivo. Dicha reparación implica únicamente el cambio de la pantalla, no del producto completo.

c) **Hurto:** Se indemnizará al Beneficiario que sufra pérdida del bien asegurado a consecuencia directa del hurto (el apoderamiento ilegítimo de un elemento ajeno que, a diferencia del robo, es realizado sin fuerza en las cosas ni intimidación o violencia sobre las personas) siempre y cuando este se haya logrado consumir y sea cometido por persona o personas ajenas al asegurado y que no dependan de él. La indemnización corresponderá al reemplazo del bien asegurado por un dispositivo igual o de similares características (nuevo o reacondicionado).

d) **Robo:** Se indemnizará al Beneficiario que sufra pérdida del bien asegurado a consecuencia directa del robo con fuerza en las cosas, usando violencia física o intimidación en las personas, siempre y cuando este se haya logrado consumir y sea cometido por persona o personas ajenas al asegurado y que no dependan de él. La

indemnización corresponderá al reemplazo del bien asegurado por un dispositivo igual o de similares características (nuevo o reacondicionado).

3.2. **Vigencia:** 12 meses desde la fecha de contratación del Servicio Samsung Care+ Platinum.

3.3. **Suma máxima cubierta:** 100% del valor pagado por el cliente al adquirir el equipo.

3.4. **Límite de eventos:** Dos (2) siniestros por año. 1 siniestro en caso de hurto o robo y 1 siniestro para daños.

3.5. **Documentos para presentar**

a) **En caso de daños:**

- (i) Factura de compra del dispositivo.
- (ii) Fotografía delantera y trasera del dispositivo asegurado.

b) **En caso de hurto o robo:**

- (i) Factura de compra del dispositivo.
- (ii) Denuncia ante la Autoridad Competente, haciendo constar en la denuncia el Robo o hurto del equipo asegurado, las circunstancias del siniestro, así como las referencias del equipo asegurado (marca, modelo e IMEI).
- (iii) Escrito de confirmación de bloqueo de IMEI emitido por un operador de telecomunicaciones de Chile.
- (iv) Geolocalización a través de APP Insurama o Captura de pantalla del sistema de geolocalización del equipo asegurado para el día del robo o hurto.

3.6. **En caso de siniestro:** Para solicitar la cobertura, el beneficiario deberá llamar al número +562 2582 2272 o, comunicar el siniestro en la Plataforma de Gestión del seguro (APP de Insurama) o a través del sitio especial para el cliente cliente.insurama.cl. Se le solicitarán todos los antecedentes necesarios para evaluar su caso, así como también toda la información de contacto relevante

4. **Exclusiones de cobertura**

4.1. Las siguientes exclusiones son comunes para todos los planes de Samsung Care+ Mobile previamente descritos:

a) **En caso de daños:**

- (i) Rayaduras, raspaduras y el desgaste normal del bien asegurado que no afecten al normal funcionamiento.
- (ii) Daños causados al bien asegurado intencionalmente o por negligencia del asegurado.

- (iii) Pérdidas o daños ocasionados por dolo o mala fe del asegurado, miembros de su familia, apoderados, servidumbre, o bien cualquier persona o personas por las cuales sea civilmente responsable.
- (iv) Accesorios o aditamentos diferentes a los suministrados por el fabricante en la compra original y que el asegurado porte o adapte o acople al bien asegurado.
- (v) Cualquier daño accidental que no sea a consecuencia de variación de voltaje (siempre y cuando no tenga contratada esta cobertura).
- (vi) Daños eléctricos o mecánicos que ya tenga de fábrica el dispositivo.
- (vii) Bienes asegurados que cuenten con sistema operativo móvil ANDROID, IOS Y/O HARMONY OS que no tengan instalada y activa la aplicación móvil de geolocalización denominada INSURAMA.
- (viii) Las demás indicadas en la respectiva Póliza de Seguro otorgada por MAPFRE Compañía de Seguros Generales de Chile S.A., gestionada por INSURAMA, disponible en [Link POL General 1.2024.0032](#).

b) En caso de robo y/o hurto:

- (i) Daños o pérdidas ocurridos a bordo de aeronaves, naves, embarcaciones o Dispositivos flotantes, siempre y cuando el siniestro se hubiere producido con ocasión del transporte del Dispositivo, habiendo sido este objeto de su envío por algún medio de transporte en calidad de carga no acompañada, como podría ser su envío por courier, correo expreso, durante una mudanza o similares. La exclusión no aplica para los siniestros que ocurran cuando el Dispositivo sea transportado por su usuario y sufra el siniestro a bordo o con ocasión de un viaje en alguno de los medios anteriores.
- (ii) Se excluirá cualquier siniestro de hurto provocado por descuido y/o abandono de la Materia Asegurada en lugares públicos.
- (iii) Pérdida de datos o archivos del bien asegurado.
- (iv) Accesorios o aditamentos diferentes a los suministrados por el fabricante en la compra original y que el Asegurado porte o adapte o acople al bien asegurado.
- (v) Los costos de readquisición e instalación de cualquier tipo de software excepto el Sistema Operativo y los incluidos por el fabricante. Como también los daño o pérdida de información originado por la introducción por cualquier medio de instrucciones o programas informáticos en el software del Dispositivo asegurado.
- (vi) No quedan amparadas por la cobertura de la presente póliza las compras efectuadas mediante extorsión y/o cualquier otro vicio de la voluntad y/o consentimiento del Asegurado.

- (vii) Las demás indicadas en la respectiva Póliza de Seguro otorgada por MAPFRE Compañía de Seguros Generales de Chile S.A., gestionada por INSURAMA, disponible en [Link POL General 1.2024.0032](#).

5. **Garantía Extendida**

- 5.1. **Cobertura:** Samsung, en conjunto con Insurama, ofrecen una ampliación de la garantía voluntaria ofrecida por Samsung, ante fallas o desperfectos de fabricación.

Este servicio es prestado por Insurama a través de los Centros de Servicio Técnico Autorizados de Samsung.

- 5.2. **Vigencia:** La Garantía Extendida tendrá la vigencia que se indique al momento de su contratación y comenzará a regir una vez vencido en plazo de la garantía legal y de la garantía voluntaria otorgada por el fabricante, cuando corresponda, conforme a las condiciones disponibles en www.samsung.com/cl/support/warranty/.

- 5.3. **Límite máximo de indemnización:** 100% del valor pagado por el cliente al adquirir el equipo. Asimismo, si no es posible la reparación, se podrá reemplazar por un equipo de igual o similares características considerando un precio de mercado equivalente al pagado por el cliente respecto al equipo objeto del cambio.

- 5.4. **Límite de eventos:** No existe un límite de reparaciones, pero si el Producto no se puede reparar, será reemplazado por uno igual o de similares características considerando un precio de mercado equivalente al pagado por el cliente respecto al equipo objeto del cambio.

5.5. **Documentos a presentar:**

- i. Boleta o factura de compra del equipo; y
- ii. Garantía original del Producto.

- 5.6. **En caso de siniestro:** Para solicitar la cobertura, el beneficiario deberá llamar al número +562 2582 2272 o comunicar el siniestro en la Plataforma de Gestión del seguro (APP de Insurama). Se le solicitarán todos los antecedentes necesarios para evaluar su caso, así como también toda la información de contacto relevante.

- 5.7. **Exclusiones:** Este Programa está sujeto a las exclusiones contenidas en www.samsung.com/cl/support/warranty/, y sólo contempla la reparación del Producto en caso de que el Producto presenta una falla imputable exclusivamente al fabricante.

II. SAMSUNG CARE+ EN LINEA BLANCA Y TV

A. Descripción general

Con el objetivo de permitir un desarrollo sostenible y brindar una atención especial a sus clientes, Samsung en conjunto con Insurama, ofrecen la contratación del servicio de garantía extendida para productos de Línea Blanca y TV seleccionados, según se detalla a continuación.

El precio del plan puede variar dependiendo del Producto y será informado de forma previa a la compra.

El servicio será prestado por Insurama a través de los Centros de Servicio Técnicos Autorizados de Samsung.

B. Productos compatibles con Samsung Care+ en Línea Blanca y TV

La Contratación de Samsung Care+ en Línea Blanca será posible en caso de que un consumidor adquiera en Plataformas Samsung alguno de los refrigeradores, lavadoras, secadoras y Televisores compatibles (el “Producto”).

La compatibilidad del Producto con Samsung Care+ en Línea Blanca y TV se informará previo a realizar la compra.

C. Garantía Extendida

1. **Cobertura:** Samsung, en conjunto con Insurama, ofrecen una ampliación de la garantía voluntaria ofrecida por Samsung, ante fallas o desperfectos de fabricación.
2. **Vigencia:** La Garantía Extendida tendrá la vigencia que se indique al momento de su contratación y comenzará a regir una vez vencido en plazo de la garantía legal y de la garantía voluntaria otorgada por el fabricante, cuando corresponda, conforme a las condiciones disponibles en www.samsung.com/cl/support/warranty/.
3. **Límite máximo de indemnización:** 100% del valor pagado por el cliente al adquirir el equipo. Asimismo, si no es posible la reparación, se podrá reemplazar por un equipo de igual o similares características considerando un precio de mercado equivalente al pagado por el cliente respecto al equipo objeto del cambio.
4. **Límite de eventos:** No existe un límite de reparaciones, pero si el Producto no se puede reparar, será reemplazado por uno igual o de similares características considerando un precio de mercado equivalente al pagado por el cliente respecto al equipo objeto del cambio.
5. **Documentos a presentar:**
 - i. Boleta o factura de compra del equipo; y
 - ii. Garantía original del Producto.

- a. **En caso de siniestro:** Para solicitar la cobertura, el beneficiario deberá llamar al número +562 2582 2272 o comunicar el siniestro en la Plataforma de Gestión del seguro (APP de Insurama). Se le solicitarán todos los antecedentes necesarios para evaluar su caso, así como también toda la información de contacto relevante.
- b. **Exclusiones:** Este Programa está sujeto a las exclusiones contenidas en www.samsung.com/cl/support/warranty/, y sólo contempla la reparación del Producto en caso de que el Producto presenta una falla imputable exclusivamente al fabricante.

III. CONDICIONES COMUNES A TODOS LOS PLANES SAMSUNG CARE+

1. Datos personales:

- 1.1. En el caso de que se proporcionen sus datos personales, dichos datos personales serán recogidos y utilizados en la forma y con las limitaciones y derechos establecidos en la Ley 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, y conforme a la Política de Privacidad de Samsung contenida en el link samsung.com/cl/info/privacy/.
- 1.2. Los datos personales no tendrán un tratamiento para un fin distinto que para aquel que fue otorgado inicialmente, a menos que exista un nuevo consentimiento que permita a Samsung darle un tratamiento o una finalidad distinta. Los datos personales solicitados por Samsung serán adecuados, proporcionales y no serán excesivos en relación con el propósito específico para el cual fueron solicitados.
- 1.3. Samsung procederá a la cancelación o eliminación de los datos personales recogidos cuando éstos dejen de ser necesarios o pertinentes para el propósito para el que fueron recolectados, salvo que por razones legales sea necesario su conservación.
- 1.4. Al momento de recabar o recolectar datos personales, el titular de los mismos recibirá la siguiente información de parte de Samsung, antes de que los datos sean procesados:
 - (i) La identidad del responsable del tratamiento de los datos.
 - (ii) El (los) propósito(s) específico(s) para los cuales se recolectan los datos personales.
 - (iii) La existencia del derecho de acceso y del derecho a rectificar los datos personales relativos al titular.
- 1.5. Los titulares de datos deben otorgar a Samsung su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales. Este consentimiento puede ser obtenido por medios electrónicos. Se entenderá por otorgado este consentimiento por medios electrónicos para todos los efectos legales, por la sola realización de clic en los botones “proceder”, “aceptar” o “continuar” o cualquier otro de similar naturaleza.

- 1.6. Los titulares de datos que otorguen sus datos personales, consienten también en el almacenamiento de los mismos en una base de datos de la que será responsable Samsung, o una persona natural o jurídica designada por él.
- 1.7. Los titulares de datos, al otorgar su consentimiento a Samsung para tratar sus datos personales, lo autorizan para que pueda eventualmente transferirlos a terceros, tales como filiales, agentes y proveedores de servicios localizados en Chile y en el extranjero, únicamente en la medida que lo hagan para el fin por el cual los datos hayan sido recolectados.
- 1.8. Los titulares de datos serán responsables de que los datos personales proporcionados sean veraces.
- 1.9. Los datos sensibles no serán procesados por Samsung.

2. Ley aplicable

- 2.1. 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.
- 2.2. 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.

ANEXO

Resumen de los productos y coberturas aplicables a los Planes que se describen en estos
Términos y Condiciones

Productos	Coberturas
PLAN SAMSUNG CARE+ EN GALAXY	
Smartphones, Tablets, Notebooks y Smartwhatch.	<u>Care+:</u> Garantía extendida <u>Care+ Golden (Daños):</u> Cobertura daño accidental <u>Care+ Golden (Robo)</u> <u>Cobertura robo</u> <u>Care+ Platinum:</u> (i) Daño accidental (ii) Robo
PLAN SAMSUNG CARE+ EN LÍNEA BLANCA Y TV	
Refrigeradores, lavadoras, secadoras y televisores.	(i) Garantía extendida