

TÉRMINOS Y CONDICIONES SAMSUNG CARE + (LÍNEA BLANCA)

Importante - Por favor lea cuidadosamente.

Estos términos y condiciones de servicios (en adelante, "**Términos**") son un acuerdo legal entre usted y Samsung Electronics Chile Limitada, Rol Único Tributario N° 77.879.240-0, con domicilio en Cerro El Plomo 6000, piso 6, comuna de Las Condes, Santiago, (en adelante, "**Samsung**").

Al contratar Samsung Care + (Línea Blanca) Usted declara ser una persona natural mayor de 18 años con capacidad suficiente para contratar en nombre propio o en representación de una persona jurídica, y haber leído, entendido y aceptado las condiciones establecidas en los presentes Términos.

1. Objeto

Con el objetivo de permitir un desarrollo sostenible y brindar una atención especial a sus clientes, Samsung ha diseñado el servicio Samsung Care + (Línea Blanca) a fin de que los consumidores que, cumpliendo con los requisitos exigidos en la cláusula segunda, contraten dicho servicio, puedan acceder a los servicios de instalación inicial premium; mantención y segunda instalación según las condiciones estipuladas en los presentes Términos.

En ningún caso los servicios contenidos en Samsung Care+ (Línea Blanca) 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.

2. Productos compatibles con Samsung Care+ (Línea Blanca)

La Contratación de Samsung Care+ (Línea Blanca) será posible en caso de que un consumidor adquiera en www.samsung.com/cl (en adelante, el "**Sitio web**") alguno de los siguientes Refrigeradores o Lavadoras (en adelante, "**Productos**"):

Cat	SKU	Details
REF	RB33A307026/ZS	Bespoke BMF
REF	RB33A3662AP/ZS	Bespoke BMF
REF	RF24BB6600APZS	Bespoke FDR con Beverage Center
REF	RF27T5501B1/ZS	Family Hub
REF	RF44A5002S9/ZS	FDR con Auto Ice Maker
REF	RF44A5202B1/ZS	FDR con Auto Ice Maker
REF	RF71A9771SG/ZS	Family Hub
REF	RS58T5561B1/ZS	Family Hub
REF	RS60CB700A7NZS	Bespoke SBS con Auto Ice Maker
REF	RS60CB760A41ZS	Bespoke SBS con Beverage Center

REF	RS60T5200B1/ZS	SBS con Dispensador de agua
REF	RS60T5200S9/ZS	SBS con Dispensador de agua
REF	RS64T5F61S9/ZS	Family Hub
REF	RS65R5691B4/ZS	SBS con Dispensador de agua
REF	RS65R5691M9/ZS	SBS con Dispensador de agua
REF	RZ32A744505/ZS	Bespoke 1-Door
WM	WD12T754DBN/ZS	Lavadora Secadora 12Kg con AddWash
WM	WD12T754DBT/ZS	Lavadora Secadora 12Kg con AddWash
WM	WD14TP04DSX/ZS	Lavadora Secadora 14Kg con AI Control
WM	WD18T6000GP/ZS	Lavadora Secadora 18Kg con Smart Things
WM	WD20T6300GP/ZS	Lavadora Secadora 20Kg con AI Control
WM	WD22T6500GP/ZS	Lavadora Secadora 22Kg con AI Wash
WM	WD22T6500GV/ZS	Lavadora Secadora 22Kg con AI Wash
WM	WF22T6500GV/ZS	Lavadora Apilable con AI Wash
WM	DV16T8740BV/ZS	Secadora Apilable con AI Dry

Los servicios incluidos en Samsung Care+ (Línea Blanca) no podrán ser transferidos a otro Producto distinto de aquél con cual fue adquirido.

En caso de que el Producto presente una falla de fabricación u otra característica que habilite al consumidor a ejercer su derecho a garantía legal y este opte por el derecho a reemplazo del Producto por uno nuevo, el producto de reemplazo contará con las mismas prestaciones que el original de acuerdo a lo señalado en la cláusula octava.

Los servicios incluidos en Samsung Care+ (Línea Blanca) serán realizados a través de Servicios Técnicos Autorizados.

El servicio Samsung Care+ (Línea Blanca) no cubre ninguna reparación adicional ni materiales adicionales a lo establecido en los presentes Términos. Lo anterior sin perjuicio del ejercicio de derecho a garantía que poseen los consumidores.

Se permitirán cancelaciones a la contratación del servicio dentro de los primeros 10 días desde la fecha de compra, sin haber sido ejecutados ninguno de los servicios asociados.

3. Limitaciones del servicio Samsung Care+ (Línea Blanca)

La cobertura de Samsung Care+ (Línea Blanca) se verá limitada en caso de:

- a) Uso indebido o abusivo o contraviniendo las instrucciones del fabricante.
- b) Arreglo, reparación o desarme del Producto objeto del servicio por un Técnico no autorizado por Samsung.
- c) Término del plazo de cobertura del servicio de 1 año desde la fecha de contratación del servicio.

- d) Cuando el consumidor no proporcione la información necesaria que no permita atender debidamente el servicio.
- e) Cuando el consumidor no se identifique como el adquiriente del servicio.
- f) Cuando el consumidor haya incurrido en alguna de las causales de exclusión establecidas en la garantía o haya infringido las disposiciones del manual de usuario.

4. Procedimiento de solicitud para Samsung Care+ (Línea Blanca)

Para solicitar alguno de los servicios contenidos en Samsung Care+ (Línea Blanca) el consumidor deberá comunicarse a la línea 800726786 de Samsung para poder coordinar la atención del servicio Samsung Care+ (Línea Blanca).

Samsung coordinará la atención a través de la red de Centros Autorizados de Servicios Técnicos que prestan servicios a Samsung.

Se hace presente que, al momento de llamar a Samsung, el cliente deberá brindar la siguiente información:

- a) Nombre y Apellidos
- b) Cédula de Identidad
- c) Dirección y teléfono
- d) Datos de la transacción de compra del servicio Samsung Care+ (Línea Blanca)

Los datos personales que sean necesarios tratar para la prestación del Servicio serán tratados de acuerdo a la Política de Privacidad de Samsung disponible en: <https://www.samsung.com/cl/info/privacy/>.

5. Servicio de Instalación inicial Premium

Al contratar Samsung Care+ (Línea Blanca) el consumidor será contactado por Samsung y/o un Servicio Técnico Autorizado a fin de coordinar la instalación del Producto la cual se efectuará en un plazo no superior a 24 horas desde la recepción del Producto por el consumidor.

Lo anterior, sin perjuicio de la posibilidad del consumidor de optar por otra fecha de instalación.

6. Servicio de mantención

Samsung Care+ (Línea Blanca) otorga al consumidor la posibilidad de solicitar un (1) servicio de mantención durante el periodo de la duración Samsung Care+ (Línea Blanca) que corresponde a un (1) año desde la fecha de contratación del servicio.

Para lo anterior, y según lo dispuesto en la cláusula 4, el consumidor deberá llamar a la línea 800726786 de Samsung para poder coordinar la mantención de su producto.

La mantención será otorgada por un Centro de Servicio Técnico Autorizado.

Será requisito para el Servicio de mantención que, previo a la visita del Técnico, el Producto deba estar en condiciones para realizar el servicio de mantención, esto es: libre acceso, espacio adecuado de trabajo y condiciones aptas para desarrollo del servicio.

En caso de asistir el Técnico y verificar que las condiciones anteriores no se han observado se reagendará la visita hasta por un máximo de tres veces.

El servicio de Mantenición incluye:

a) Lavadoras/Secadoras (WD/WF/DV):

- Limpieza de filtro de sedimentos (válvulas de ingreso de agua).
- Limpieza de filtro de sólidos (bomba de drenaje).
- Limpieza exterior del producto.
- Limpieza de gasket (sello de puerta).
- Limpieza de dispensador de detergente.
- Test de ciclo completo de funcionamiento.

b) Refrigerador:

- Suministro y cambio de filtro de agua (si aplica).
- Limpieza exterior del producto
- Limpieza del área del compresor.
- Limpieza del área del condensador.
- Limpieza de bandeja de desagüe.
- Verificación de temperatura de comportamientos (freezer/fridge).

*Incluye solo el filtro para Refrigeradores.

7. Servicio de segunda instalación

Samsung Care+ (Línea Blanca) otorga al consumidor la posibilidad de solicitar un segundo servicio de instalación durante el periodo de duración de Samsung Care+ (Línea Blanca) que corresponde a 1 año desde la fecha de contratación del servicio.

Para lo anterior, y según lo dispuesto en la cláusula 4, el consumidor deberá llamar a la línea 800726786 de Samsung para poder coordinar la instalación de su producto.

La segunda instalación será otorga por un Centro de Servicio Técnico Autorizado.

Será requisito para el Servicio de segunda instalación que, previo a la visita del Técnico, el consumidor cuente con las conexiones necesaria para la segunda instalación.

En caso de asistir el Técnico y verificar que las condiciones anteriores no se han observado se reagendará la visita hasta por un máximo de tres veces.

Se hace presente que el servicio de segunda instalación no incluye la desinstalación del Producto. Asimismo, este servicio no incluye el traslado del Producto para su segunda instalación.

8. Plazos para utilización de los Servicios

El consumidor podrá solicitar la prestación de los servicios de Samsung Care+ (Línea Blanca) durante el primer año desde la contratación del Servicio el cual consta en el comprobante de pago.

Según lo señalado en la cláusula segunda, en caso de que el Producto presente una falla de fabricación u otra característica que habilite al consumidor a ejercer su derecho a garantía legal y este opte por el derecho a reemplazo del Producto por uno nuevo, el producto de reemplazo contará con las mismas prestaciones que el original durante el tiempo de plazo restante para el cumplimiento del año.

9. Cobertura Territorial del Servicio

Los Servicios incluidos en Samsung Care+ (Línea Blanca) podrán ser prestados únicamente en las zonas urbanas de cada ciudad, a nivel nacional en Chile continental. La cobertura estará informada en el siguiente enlace <https://www.samsung.com/pe/support/service-center/>.

En caso de zonas ubicadas en la periferia de cada ciudad o zonas alejadas, el tiempo de agendamiento de servicios de instalación podrá ser superior al plazo de 24 horas informado en la cláusula quinta.

Asimismo, la prestación de los servicios en las fechas acordadas con los consumidores se puede ver afectados y ser mayores a los ofrecidos; o, en su defecto podrían ser restringidos durante periodos de inmovilización total o parcial, emergencias sanitarias decretados por el gobierno, o por coyunturas de fuerza mayor respecto al transporte (bloqueo de carreteras debido a desastres naturales, o por protestas políticas o sociales, entre otros.).

Dichos retrasos justificados no significarán un incumplimiento de los Términos y Condiciones.

10. Ley aplicable

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.