

TÉRMINOS Y CONDICIONES

“ONE STOP”

Por favor lea cuidadosamente estos términos y condiciones de servicio (“Términos”), son un acuerdo legal entre usted y Samsung Electronics Chile Limitada (“Samsung” o el “Organizador”). Para la participación en la presente promoción usted declara haber leído, entendido y aceptado las condiciones establecidas en los presentes Términos.

1. Descripción de la Promoción

Con el objetivo de promover un servicio de despacho e instalación expeditos, así como promover un desarrollo sostenible y responsable, Samsung ha decidido implementar la promoción “One Stop” (la “Promoción”), la cual permite que tras la compra de alguno de los productos de determinadas categorías, especificadas en la Sección 3, usted pueda recibir en la misma oportunidad y solo pagando el costo de despacho: (i) el despacho y conexión inicial del producto (“One Stop sin reciclaje”); o (ii) el despacho, conexión inicial del producto y retiro de un producto antiguo para su reciclaje (“One Stop con reciclaje”).

2. Solicitud para participar en la Promoción

Los clientes que adquieran un producto marca Samsung señalados en la Sección 3, y que cumplan con los requisitos señalados en estos Términos, podrán solicitar los servicios de One Stop con reciclaje o One Stop sin reciclaje, según lo establecido en el presente documento.

Para tal efecto, quienes hayan cumplido con los requisitos señalados, serán contactados al teléfono registrado al momento de la compra, dentro de las 48 horas siguiente de realizada la misma, entre 10:00 y 18:00 horas. Usted acepta que un Centro de Servicio Autorizado por Samsung se ponga en contacto con usted para gestionar One Stop sin reciclaje o One Stop con reciclaje.

3. Condiciones para acceder a la Promoción

- 3.1. Sólo las compras de los productos contenidos en las siguientes categorías (el “Producto”) habilitan para acceder a la Promoción, siempre que se haya realizado a través de Samsung.com:

CATEGORÍAS DE PRODUCTOS
1) Refrigeradores
2) Lavadoras
3) Lavavajillas
4) Secadoras
5) Televisor Smart TV OLED de 98”

- 3.2. One Stop sólo aplicará por la compra de los productos Samsung, de las categorías señaladas en el punto anterior, y que se identifiquen claramente como productos sujetos a esta promoción en el sitio web Samsung.com y aquellos debidamente informados en la dirección <https://www.samsung.com/cl/support/select-service/>. Será de su exclusiva responsabilidad asegurarse antes de realizar la compra que la promoción aplique al producto elegido y se encuentre vigente.
- 3.3. **Productos a aportar (One Stop con reciclaje):** La promoción One Stop con reciclaje sólo permite el aporte de refrigeradores, lavadoras, lavavajillas, secadoras y televisores (el “Producto aportado”), sin limitación respecto al modelo o marca. Usted sólo puede aportar un (“1”) producto por cada compra efectuada en el sitio web. Dicho producto debe corresponderse con la categoría del producto comprado en el sitio web y tener un peso unitario menor a 120 kg.
- 3.4. Al participar de One Stop con reciclaje usted declara ser propietario exclusivo del Producto, que sobre el mismo no existen derechos reales o personales de terceros, y que éste no ha sido obtenido de forma ilícita.

4. Cobertura

La Promoción sólo será válida para clientes que hayan efectuado compras en el sitio web, que tengan domicilio en la Región Metropolitana y que fijen el mismo domicilio tanto para el despacho del Producto comprado, como para el retiro del Producto aportado a la Promoción, en el caso de One Stop con reciclaje. Excepcionalmente, la Promoción estará disponible en la Región de Valparaíso, Región Metropolitana y Región de O’Higgins cuando el Producto comprado sea Smart TV QLED de 98”.

A continuación, se detallan las regiones con cobertura:

Producto	Región	Comuna
Refrigeradores	Metropolitana	Todas
Lavadoras	Metropolitana	Todas
Lavavajillas	Metropolitana	Todas
Secadoras	Metropolitana	Todas
Smart TV QLED de 98”	Valparaíso	Todas
	Metropolitana	Todas
	O’Higgins	Todas

5. Sobre el despacho y conexión inicial

- 5.1. Al aceptar los presentes Términos usted declara ser mayor de edad y confiere autorización para que nuestro Centro de Servicio Autorizado realice el despacho del

Producto, su conexión inicial y, cuando se trate de One Stop con reciclaje, el retiro del Producto aportado.

- 5.2. El costo del despacho será informado previo a la compra y dependerá del Producto adquirido y de la localidad.
- 5.3. El servicio de conexión inicial será prestado por una empresa que otorga servicio técnico autorizado (el respectivo “Centro de Servicio Autorizado”), el que es un tercero independiente a Samsung Electronics Chile (en adelante “Samsung”) que presta el servicio a su cuenta y riesgo.
- 5.4. Los Centros de Servicio Autorizados serán exclusivamente aquellos informados en la dirección <https://www.samsung.com/cl/support/service-center/>.
- 5.5. El servicio de conexión inicial se prestará por el Centro de Servicio Autorizado, según sea el tipo de Producto, en la medida que se cumplan las siguientes condiciones:
 - El electrodoméstico debe colocarse en una posición en la que el tomacorriente, las llaves de suministro de agua y los tubos de drenaje sean accesibles, en la medida que el producto lo requiera.
 - La ubicación final del producto debe contar con las dimensiones adecuadas considerando el producto más los espacios de separación requeridos.
 - Las instalaciones eléctricas del domicilio deben ser compatibles con el voltaje, frecuencia, corriente del producto y estar conectados correctamente a tierra, de acuerdo con la normativa eléctrica chilena y con lo indicado en el manual de usuario.
 - Debe existir un tomacorriente individual para cada producto, del amperaje adecuado (10A refrigeradores; 10A o 16A lavadoras, secadoras y lavavajillas).
 - Las instalaciones de agua y desagüe deben tener las dimensiones y alturas indicadas en el manual de usuario, además de ser compatibles con las exigencias de la normativa sanitaria chilena. Esto, en la medida que el producto lo requiera.
 - El electrodoméstico debe ubicarse sobre una superficie sólida y nivelada que pueda soportar su peso, y conforme con lo indicado en el manual de usuario.
 - Para TV 98”, se realizará pre-inspección del domicilio a instalar, para verificar factibilidad de ingreso y montaje al muro.
 - La instalación de TV debe considerarse a máximo 1,5 metros desde el nivel del suelo.
- 5.6. El servicio de conexión inicial incluye, según el tipo de Producto, las siguientes prestaciones:
 - a) Para lavadoras, lavavajillas y refrigeradores considera la conexión del producto a la toma de agua de ¾” mediante el kit que viene incluido en el producto.
 - b) La conexión a las tuberías de desagüe del domicilio mediante las mangueras que vienen incluidas en el producto.
 - c) Para lavadoras, lavavajillas, refrigeradores y secadoras considera la conexión del producto al tomacorriente bajo la condición que este se encuentre como máximo a 1,5m de distancia de producto.
 - d) Nivelación del producto (según accesorios incluidos en el producto), sobre la superficie sólida (solo en la medida que esta se encuentre nivelada correctamente), y siempre que pueda soportar su peso.

- e) Durante la conexión, prueba de funcionamiento e indicaciones por parte del técnico autorizado sobre el uso y mantenimiento del producto, conforme a las exigencias del manual de usuario del producto respectivo. El mantenimiento es de cargo y costo del cliente.
 - f) Para TV 98" incluye soporte de muro.
- 5.7. El servicio de conexión inicial en ningún caso incluye algunas de las obras o gestiones, incluso similares, que se indican a continuación:
- a) Obra civil, plomería o gasfitería, modificación de punto o toma de agua, accesorios y materiales adicionales, ni desmonte de puertas.
 - b) Servicios de carpintería, desmonte de puertas del domicilio o muebles.
 - c) Obras de infraestructura o equipamiento para permitir la conexión o suministro al servicio eléctrico (Ejemplo: creación de una toma de corriente, suministro de transformadores, instalación protecciones automáticas y enchufes, etc.).
 - d) Permisos o autorizaciones de cualquier tipo para una o más instalaciones (Ejemplo: condominios, Municipalidades, etc.).
 - e) Infraestructura, equipamiento o servicios de acceso a lugares altos o de difícil acceso (Ejemplo: andamios, cuerdas y escaladores industriales, entre otros).
 - f) Traslado de productos desde el exterior del domicilio, conserjerías, o subir o bajar el producto por escaleras, entre otras labores similares, desde nivel de la calle a piso de residencia si se considera riesgoso o perjudicial para el estado del producto por parte de la empresa encargada de traslado e instalación.
 - g) El traslado de productos en un edificio a través de las escaleras (subir o bajar el producto). Se debe procurar previamente si es posible la gestión de traslado a través de ascensores en el edificio, considerando el tamaño del producto más el embalaje de dicho producto.
 - h) Trabajos de gasfitería, electricidad, terminaciones (pintura y pisos), reparaciones de perforaciones, revestimiento o palmetas de cerámica manipuladas o dañadas por artefacto instalado anteriormente.
 - i) El TV se instala en muros de cemento, ladrillo, hormigón u otra superficie siempre y cuando esté habilitado. No se instala en vulcanita/drywall.
 - j) Instalación de repisas, canaletas para tapar el cableado, nuevos puntos eléctricos
 - k) No se realiza la instalación cerca de estufas, fuego, aire acondicionado o cualquier otra fuente directa de calor. Hacerlo puede dañar los aparatos y provocar incendios

6. Requisitos para acceder a la conexión inicial

- 6.1. Para acceder a la conexión inicial, el consumidor debe cumplir con los siguientes requisitos: (1) ser una persona natural y mayor de edad; (2) haber comprado alguno de los productos indicados en la Sección 3. del presente documento; (3) exhibir su comprobante de compra o de pago del producto; (4) declarar haber leído, entendido y aceptado las condiciones de uso y de instalación contenidas en el manual de usuario del producto, y los presentes Términos y Condiciones; y, (5) Si correspondiere, haber adquirido previamente el kit de instalación u otro accesorio que no esté incluido.
- 6.2. Adicionalmente, usted se obliga a leer y a cumplir con los requisitos específicos para la conexión inicial de su producto de línea blanca, disponibles en:

<https://www.samsung.com/cl/support/home-appliances/initial-connection-requirements/>.

- 6.3. El Producto objeto del servicio de conexión inicial está destinado únicamente al uso doméstico. Por tanto, el servicio de conexión inicial no está disponible para empresas o usos comerciales o industriales.

7. Sobre el retiro del Producto aportado

- 7.1. Al aceptar los presentes Términos usted declara ser mayor de edad y acepta expresamente que el retiro del Producto aportado de su domicilio será de cargo del Centro de Servicio Autorizado, motivo por el cual cualquier requerimiento o situación que pueda presentarse al respecto, deberá ser manifestado y requerido al Centro de Servicio directamente y de forma exclusiva.
- 7.2. El día del retiro, usted se obliga a tener el Producto aportado desinstalado (no encontrándose anclado o fijado a paredes, pisos u otras bases) y vacío en caso de proceder, es decir, sin contenido alguno en su interior. Además, se obliga a ubicar el Producto aportado en un lugar de fácil retiro, otorgando las facilidades al personal de nuestro Centro de Servicio Autorizado para estos efectos.
- 7.3. Es esencial para el retiro del Producto aportado que una persona mayor de edad haga entrega del mismo y firme la respectiva "Guía de Despacho" en calidad de propietario, entregándola al personal del Centro de Servicio. El Producto aportado no podrá superar los 120 kilogramos, debe estar desconectado de la red eléctrica y red de agua y debe estar fuera del domicilio al momento del retiro.
- 7.4. Se encuentran excluidos de retiro los siguientes Productos:
- Productos destinados a obras civiles o servicios de gasfitería.
 - Retiro de productos que incluya prestar servicios de carpintería, desmonte de puertas del domicilio o muebles.
 - Productos cuyo retiro exija la obtención de permisos de cualquier tipo para su retiro (Ejemplo: condominios, Municipalidades, etc.).
 - Retiro de productos que incluya prestar servicios de acceso a lugares altos o de difícil acceso (Ejemplo: andamios, cuerdas y escaladores industriales).
 - Productos que requieran manipulación desde el interior del domicilio para su retiro.
- 7.5. Usted renuncia a todos los derechos sobre el Producto aportado y a todas las acciones legales, de cualquier naturaleza, que puedan derivar en relación con el mismo.

8. Garantía

- 8.1. El servicio de conexión inicial cuenta con garantía de 6 meses a contar del día de instalación, la que podrá hacerse efectiva según lo dispuesto en los artículos 19 y 20

de la Ley N°19.496 (D.F.L. N°3, de 2019, de Economía), siempre que el deterioro no tenga origen en un hecho imputable al consumidor. En tal sentido, el uso del Producto y sus componentes, así como del equipamiento dispuesto con la conexión inicial, debe efectuarse en cumplimiento de lo señalado en el presente instrumento y en el manual de usuario, en especial respecto de las instrucciones sobre precauciones o advertencias de seguridad.

8.2. La cobertura de la garantía cubre la reposición de los materiales defectuosos y/o su reparación, y la mano de obra que ello implique si el producto presenta problemas relacionados con la instalación durante el período de garantía y si el consumidor respeta las condiciones señaladas en este instrumento. La ejecución y responsabilidad del servicio recaerá en el técnico autorizado SEC que realizó la conexión inicial. Para tal fin el cliente deberá contactar al Centro de Servicio Autorizado que eligió inicialmente, a fin de hacer efectiva la cobertura de garantía.

8.3. Sin perjuicio de lo indicado, la garantía por servicio de instalación no se extenderá a los siguientes casos:

- Enmiendas o cambios en las boletas, facturas y/o documentos entregados al momento de la instalación.
- Daño, raya, fisura del Producto, de sus piezas o compuestos, causado por una explosión.
- Manipulación de la instalación del Producto por el usuario u otra persona o un tercero no autorizado.
- Daños causados al Producto por variaciones en el suministro de energía principal, por terremotos, inundaciones, rayos o incendios.
- Dispersión de cualquier tipo de líquido sobre el Producto, de sus piezas o compuestos y/o de su caja o empaque.
- Uso del Producto que no respete los manuales de usuario e instrucciones respectivas, en especial las referidas a precauciones o advertencias de seguridad.
- Defecto o daño en Producto provocados por la sustitución de piezas y/o accesorios no originales o no autorizados.
- Producto, sus piezas, compuestos y/o accesorios con modificaciones, alteraciones, conversiones de tensión o frecuencia.
- Producto con número de serie eliminado o alterado.
- Producto rearmado.
- Piezas y/o materiales expuestos a desgaste.
- Daño al Producto causado por golpe o cualquier uso negligente o doloso.
- Conexiones inadecuadas del Producto a otros equipos y/o accesorios.
- Problemas del producto causados por pérdida o accidente como fuego, fluctuaciones de voltaje (excesos o caídas de voltaje eléctrico que implican un uso en condiciones anormales, así como defectos en las instalaciones eléctricas), frecuencias, vandalismo, agua y/o polvo, arena, polvo, insectos o similares.
- Productos alterados o modificados en hardware o software.
- Desastres naturales o Fuerza Mayor, incluido, pero no limitado a plagas; batería con fugas, fallas o algún defecto; el reacondicionamiento del producto para su reventa, incluida, entre otras cosas, la sustitución de piezas exteriores, como la pantalla, la cubierta o la puerta, sin recibir autorización previa de Samsung.
- En general, cualquier deficiencia provocada por cualquier tipo de irregularidad ajena al funcionamiento y uso normal del Producto, sus piezas, compuestos y/o accesorios.

- 8.4. En caso de proceder la garantía acá indicada, el consumidor, o la persona que éste autorice, debe contactar el teléfono: en Chile llamar al 800-726-786, entregando la boleta de compra del Producto objeto de la conexión inicial o cualquier otro documento que acredite la compra y la documentación relativa al servicio de instalación. Se hace presente que, siempre previo aviso y aceptación por parte del consumidor, en caso de elegir este la reparación, se podrá utilizar piezas refabricadas equivalentes a las originales, asegurando un producto que cumple en todo caso las condiciones óptimas necesarias para su uso.
- 8.5. Se hace presente que la garantía por servicio de instalación no se vincula con la garantía legal o convencional del Producto, las que son independientes entre sí, aplicando a su respecto plenamente las disposiciones contenidas en la Ley N°19.496.

9. Derecho de retracto

- 9.1. El consumidor entiende y acepta que no podrá ejercer el derecho a retracto cuando el Producto adquirido haya sido instalado, ya que tras su devolución no podría volver a comercializarse en condiciones ofrecidas originalmente.
- 9.2. Conforme a lo anterior, los Productos que requieran instalación y esta haya sido efectuada no gozarán de derecho a retracto.

10. Responsabilidad

- 10.1. Samsung no es la empresa que prestará el despacho, conexión inicial y retiro del Producto aportado, sino que lo hará exclusivamente el Centro de Servicio Autorizado respectivo a su cuenta y riesgo, siendo Samsung un tercero independiente.
- 10.2. Samsung hace expresa reserva del derecho de iniciar todas las acciones legales o formulación de peticiones administrativas que procedan en caso de detectar irregularidades durante la solicitud o ejecución del servicio de conexión inicial, tales como falsificación de instrumentos u otros efectos, suplantación o usurpación de identidad, adulteración de información, mal uso o uso maliciosos de sistemas informáticos, estafa y fraude (en sentido tan amplio como en derecho corresponde), entre otros.
- 10.3. Todo cargo, desembolso, gasto o costo adicional a los expresados en estos términos y condiciones en que incurra cualquiera de los clientes, derivados de la compra, obtención y/o uso de los Productos señalados en la Sección 3, será de exclusiva responsabilidad, cuenta, cargo, costo y riesgo del cliente.
- 10.4. Samsung no será responsable de imprevistos, medidas administrativas o sanitarias, caso fortuito o fuerza mayor, pandemias, epidemias, revueltas sociales, paralizaciones gremiales y movilizaciones, entre otros, o cualquier otro impedimento que exceda al control de Samsung, y que pudieren afectar la ejecución de los servicios que son parte de la Promoción.

- 10.5. Samsung, se reserva el derecho de suspender la Promoción, ya sea por razones (i) técnicas; (ii) administrativas; (iii) comerciales; (iv) cierre o falta de stock, Productos y/o servicios; (v) necesidades o dificultades operacionales ocasionadas por imprevistos, medidas administrativas o sanitarias, caso fortuito o fuerza mayor, pandemias, epidemias, revueltas sociales, paralizaciones gremiales, movilizaciones, etc., o cualquier otro impedimento que escape del control de Samsung; o (vi) por cualquier otro hecho, acto o circunstancia que haga imposible, dificulte o altere la normal ejecución del servicio de conexión inicial, sin que ello genere responsabilidad de ninguna especie o naturaleza para Samsung.
- 10.6. Lo anterior será informado en <https://www.samsung.com/cl/>.

11. Datos personales

- 11.1. En el caso de que el consumidor proporcione 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.
- 11.2. En específico, el consumidor podrá:
- Solicitar información sobre los datos relativos a su persona, su procedencia y destinatario, el propósito del almacenamiento y la individualización de las personas u organismos a los cuales sus datos son transmitidos regularmente;
 - Solicitar la modificación de sus datos personales cuando ellos no sean correctos o no estén actualizados, si fuere procedente;
 - Solicitar la eliminación, cancelación o bloqueo, según corresponda, de los datos entregados cuando así lo desee, en tanto fuere procedente;
 - Solicitar copia de los datos en formato estructurado, de uso común y lectura mecánica;
 - Formular oposición al tratamiento de datos, en los casos que establece la ley;
 - Solicitar una copia del registro alterado en la parte pertinente, si fuere el caso; y,
 - Solicitar la suspensión de comunicaciones promocionales o publicitarias, de conformidad a lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 28B de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- 11.3. Los datos personales otorgados por el consumidor serán utilizados exclusivamente para gestionar la participación del consumidor en la Promoción, además de para los fines previstos en la Política de Privacidad de Samsung.
- 11.4. Los datos que recolectamos del consumidor pueden corresponder a su nombre, cédula de identidad, número de teléfono, dirección, nombre de usuario en redes sociales y correo electrónico.
- 11.5. Para más información sobre los datos recolectados y los fines para los que son utilizados, visitar la Política de Privacidad de Samsung, disponible en <https://www.samsung.com/cl/info/privacy/>.
- 11.6. Los datos personales otorgados por los consumidores no tendrán un tratamiento para un fin distinto que para aquel que fue otorgado inicialmente, a menos que exista un

nuevo consentimiento por parte de los consumidores que permita al Organizador darle un tratamiento o una finalidad distinta. Los datos personales solicitados por Samsung a sus consumidores serán adecuados, proporcionales y no serán excesivos en relación con el propósito específico para el cual fueron solicitados.

- 11.7. 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.
- 11.8. 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.
- 11.9. Los consumidores deben otorgar al Organizador, 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, la sola realización de clic en los botones “proceder”, “aceptar” o “continuar” o cualquier otro de similar naturaleza.
- 11.10. Los consumidores que otorguen sus datos personales, consienten también en el almacenamiento de los mismos en una base de datos de la que será responsable el Organizador, o una persona natural o jurídica designada por ella.
- 11.11. Los consumidores al otorgar su consentimiento al Organizador para realizar el tratamiento de sus datos personales, autorizan a este último para que pueda eventualmente transferirlos a terceros, tales como filiales del Organizador, agentes y proveedores de servicios localizados en Chile y en el extranjero, únicamente en la medida que lo hagan para la finalidad para la cual hayan sido recolectados los datos.
- 11.12. Es responsabilidad de los consumidores que los datos personales proporcionados sean veraces.
- 11.13. Los datos sensibles no serán procesados por el Organizador.
- 11.14. Para ejercer sus derechos el consumidor podrá dirigirse a Samsung Chile, ubicado en Cerro el Plomo 6000, Piso 6, Las Condes, Santiago de Chile. Además, si el Participante tiene una cuenta Samsung Account, puede ejercer sus derechos ingresando en <https://account.samsung.com/membership/intro>.

12. Indemnización

Usted acepta indemnizar, defender y mantener libre de toda responsabilidad a Samsung, a sus contratistas, empleados y agentes de cualquier reclamo, pérdida, daño, responsabilidad

(incluyendo los honorarios y gastos legales) que surjan de la contravención a los presentes Términos, así como la violación de los derechos de terceros que su pudieran generar de las falsas declaraciones que hubiere prestado.

13. Acuerdo completo

Estos Términos son el acuerdo completo entre usted y Samsung en relación con las condiciones que rigen la Promoción y sustituyen todas las comunicaciones, propuestas y representaciones anteriores o contemporáneas orales o escritas con respecto a la Promoción o cualquier otra materia cubierta por estos Términos. Si alguna disposición de estos Términos se considera nula, inválida, inejecutable o ilegal, las demás disposiciones continuarán en pleno vigor y efecto.

14. Contacto

Toda presentación, duda, consulta o reclamo relacionado con los presentes Términos, debe ser presentado a través de los siguientes canales de atención: (i) Servicio de Atención al Cliente teléfono número 800-726-786; o (ii) en el link de atención que podrá encontrar en www.samsung.com/cl/support.