

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

### SERVICIO DE INSTALACIÓN DE AIRES ACONDICIONADOS SAMSUNG

Por favor lea cuidadosamente estos términos y condiciones de servicio (“Términos”), los que son un acuerdo legal entre usted y Samsung Electronics Chile Limitada (“Samsung” o el “Organizador”). Para la prestación de estos servicios y participar de eventuales promociones que se publiquen en razón de ellos, usted declara haber leído, entendido y aceptado las condiciones establecidas en los presentes Términos.

#### 1. Descripción del Servicio

Con el objetivo de ofrecer un servicio de instalación para sus aires acondicionados, Samsung ha decidido implementar el referido servicio, el que permite que tras la compra de alguno de los aires acondicionados individualizados en la Sección 3, usted pueda contratar directamente con Samsung la instalación del producto en su domicilio.

#### 2. Contratación del Servicio

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 el Servicio, según lo establecido en el presente documento.

Para tal efecto, en el proceso de compra el cliente deberá seleccionar la opción “Servicio de instalación” en la página del producto y al hacer el check-out. Quienes hayan cumplido con lo anterior, serán contactados al teléfono registrado al momento de la compra, dentro de las 72 horas siguiente de realizada la misma, entre 09:00 y 19:00 horas. Usted acepta que un Centro de Servicio Autorizado por Samsung se ponga en contacto con usted para coordinar la realización del Servicio.

#### 3. Condiciones para acceder al Servicio

- 3.1. Sólo las compras de los aires acondicionados individualizados a continuación (el “Producto”) habilitan para acceder al Servicio, y otros modelos que puedan informarse más adelante de forma correspondiente:

SKUs de Producto		
AR09TSFZAWK/ZS	AR18BSEAMWK/ZS	AR09BSEAMWK/ZS
AR12TSFZAWK/ZS	AR24BSEAMWK/ZS	AR12BSEAMWK/ZS
AR18TSFZAWK/ZS	AR12BSHQAUZ/ZS	AR24BSHQAUZ/ZS
AR24TSFZAWK/ZS	AR18BSHQAUZ/ZS	

- 3.2. El Servicio sólo aplicará por la compra de los productos Samsung, de las categorías señaladas en el punto anterior. Será de su exclusiva responsabilidad asegurarse, antes de realizar la compra, que el Servicio aplique al Producto elegido y se encuentre vigente.
- 3.3. Este Servicio sólo estará disponible para compras que se realicen a través de las plataformas de compra Samsung (Samsung.com y Shop App) y de sitios de beneficios y/o EPP como alianzas, colaboradores, estudiantes, Samsung Members, Endles Aisle CS, Endles Aisle SES, así como otros que apliquen y se informen de forma correspondiente.

#### 4. Cobertura

El Servicio sólo será válido para clientes que hayan efectuado compras en la forma señalada en el punto 3.3. anterior, que tengan domicilio en alguna de las comunas que se señalan en esta Sección y/o que se informen por Samsung por algún medio oficial de forma correspondiente, y que fijen el mismo domicilio tanto para el despacho del Producto comprado como para el Servicio.

A continuación, se detallan las comunas con cobertura, sin perjuicio que se puedan habilitar otras localidades y/o comunas, las que se informarán de forma correspondiente:

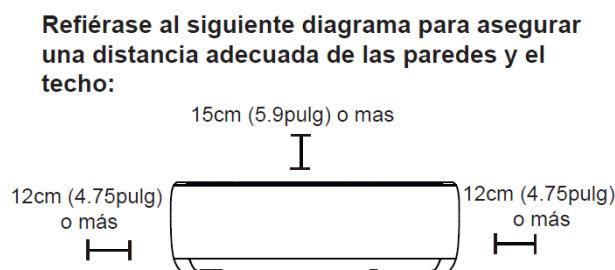
<b>Comunas</b>	
Cerrillos	San Ramón
Cerro Navia	Santiago
Conchalí	Vitacura
Chicureo	La Florida
Estación Central	Peñalolén
Huechuraba	Puente Alto
Lo Espejo	San Miguel
Lo Prado	El Bosque
Macul	La Cisterna
Maipú	La Granja
Pedro Aguirre Cerda	La Pintana
Providencia	La Reina
Pudahuel	Lampa
Quilicura	Las Condes
Quinta Normal	Lo Barnechea
Renca	Nuñoa
San Joaquín	Recoleta
San Bernardo	

## 5. Sobre el Servicio de instalación

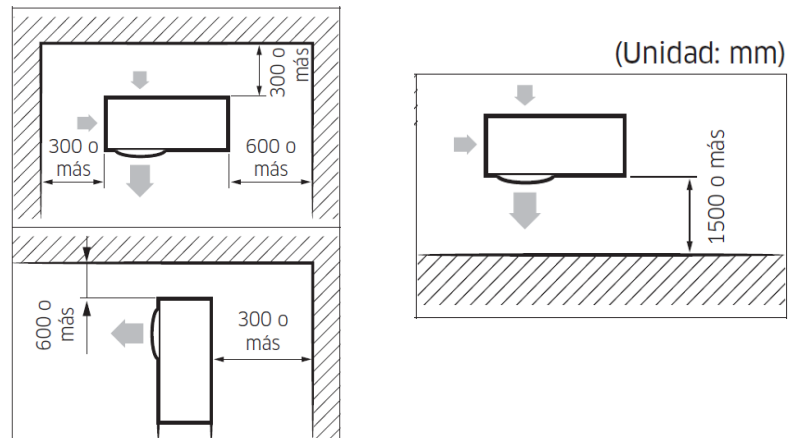
- 5.1. Al aceptar los presentes Términos, usted declara ser mayor de edad y confiere autorización para que nuestro Centro de Servicio Autorizado se comunique con usted y realice el Servicio de instalación de su Producto.
- 5.2. Una vez realizada la compra, un Centro de Servicio Autorizado de Samsung se pondrá en contacto con usted en un máximo de 72 horas, para coordinar un día y horario para la instalación del Producto.
- 5.3. Usted entiende y acepta que el Servicio puede no ser simultáneo a la entrega del producto.
- 5.4. El costo del Servicio será informado previo a la compra y se sumará al costo del Producto y del despacho, en su caso.
- 5.5. El Servicio de instalación 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.
- 5.6. Los Centros de Servicio Autorizados serán exclusivamente aquellos informados en la dirección [samsung.com/cl/support/service-center/](http://samsung.com/cl/support/service-center/).

## 6. Condiciones del Servicio de instalación

- 6.1. El Servicio se prestará por el Centro de Servicio Autorizado en la medida que se cumplan las siguientes condiciones:
  - a) El lugar de la instalación debe ser un recinto interior cerrado, de capacidad térmica acorde a la capacidad del equipo, con muro sin inclinaciones en donde se pueda instalar la Unidad Interior y que éste soporte su peso. Los espacios mínimos sin obstáculos se señalan a continuación:



- b) Debe disponerse de un lugar exterior abierto, en patio o balcón, en donde ubicar la Unidad Exterior. Los espacios mínimos sin obstáculos se señalan a continuación:



- c) Debe haber disponible una conexión de puesta a tierra adecuada, de acuerdo con la normativa eléctrica chilena y con lo indicado en el manual de usuario.
- d) Debe haber disponible una alimentación eléctrica con voltaje de 220 V. Usted debe comprobar que el voltaje y la frecuencia de la alimentación cumplan con el voltaje nominal y que su suministro no presente alza ni bajas de voltaje.
- e) Debe haber disponible un enchufe o punto eléctrico fijo, con un circuito (protegido eléctricamente) con la capacidad suficiente para la corriente del equipo y cercano a la unidad de donde se energiza el producto.
- f) Si existe viento predominante, se debe instalar la Unidad Exterior en dirección tal que el viento no choque con la descarga de aire del producto

6.2. El Servicio incluye las siguientes prestaciones:

- a) Instalación de la unidad interior sobre pared.
- b) Instalación de la unidad exterior en muro, patios, balcones, terrazas o jardines.
- c) Perforación de pared hasta 25 cms. de espesor. Incluye sellado de la perforación (solo albañilería o tabique liviano).
- d) Instalación de desagüe de unidad interior y exterior, por gravedad (hasta 2 mts.).
- e) Conexión eléctrica entre unidad interior y exterior.
- f) Canalización de tuberías con canaleta plástica.
- g) 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.

- h) Terminada la instalación, se realizarán pruebas de funcionamiento e indicaciones de uso y mantenimiento del producto por parte del técnico autorizado, conforme a las exigencias del manual de usuario del producto respectivo. El mantenimiento es de cargo y costo del cliente.
- 6.3. El Servicio en ningún caso incluye algunas de las obras o gestiones, incluso similares, que se indican a continuación:
- a) Retiro de equipo de aire acondicionado existente.
  - b) Obra civil, plomería o gasfitería, modificación de punto o toma de agua, accesorios y materiales adicionales, ni desmonte de puertas.
  - c) Servicios de carpintería, desmonte de puertas del domicilio o muebles.
  - d) 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.).
  - e) Permisos o autorizaciones de cualquier tipo para una o más instalaciones (Ejemplo: condominios, Municipalidades, etc.).
  - f) Infraestructura, equipamiento o servicios de acceso a lugares altos o de difícil acceso (Ejemplo: andamios, cuerdas y escaladores industriales, entre otros).
  - g) 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.
  - h) 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.
  - i) Trabajos de gasfitería, electricidad, terminaciones (pintura y pisos), reparaciones de perforaciones, revestimiento o palmetas de cerámica manipuladas o dañadas por artefacto instalado anteriormente.
  - 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.
  - l) El Servicio tampoco incluye la bomba de condensado para la salida de agua.
- 6.4. Otras consideraciones sobre el Servicio:
- a) El Kit de instalación que incluye el Producto corresponde a 4 metros de tuberías.
  - b) Se recomienda instalar la unidad interior en un recinto cerrado. En caso que se instale la unidad interior en un recinto no cerrado, el producto puede que no llegue

a la temperatura deseada y que el consumo de energía sea mayor al nominal informado en la placa.

- c) No se instalará la unidad exterior debajo de un cobertizo cerrado, mucho menos pegado al techo.
- d) No se instalará la unidad exterior en el muro exterior de su habitación. De noche su percepción del ruido y vibración pueden aumentar y generar molestia.
- e) Con todo, será el centro de servicio autorizado quien determine la factibilidad de la instalación en cada caso.

## **7. Requisitos para acceder al Servicio**

7.1. Para acceder al Servicio, el consumidor debe cumplir con los siguientes requisitos:

- a) ser una persona natural y mayor de edad;
- b) haber comprado alguno de los productos indicados en la Sección 3. del presente documento;
- c) exhibir su comprobante de compra o de pago del producto;
- d) 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
- e) Si correspondiere, haber adquirido previamente el kit de instalación u otro accesorio que no esté incluido.

7.2. El Producto objeto del Servicio está destinado únicamente al uso doméstico. Por tanto, el Servicio no está disponible para empresas o usos comerciales o industriales.

## **8. Garantía**

8.1. El Servicio cuenta con garantía de 12 meses a contar del día de instalación, la que podrá hacerse efectiva según lo dispuesto en la Ley N°19.496 (D.F.L. N° 3, de 2019, del Ministerio 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 instalación, 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 instalación. 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. Para mayor información por favor visite el link sobre nuestras políticas de garantía en <https://www.samsung.com/cl/support/warranty/>.
- 8.4. En caso de proceder la garantía acá indicada, el consumidor o la persona que éste autorice debe contactar al siguiente teléfono: en Chile llamar al 800-726-786. Asimismo, debe entregar la boleta de compra del Producto objeto de la instalación, o cualquier otro documento que acredite la compra, y la documentación relativa al servicio de instalación, enviando tal información a través de correo electrónico a [reclamos@samsung.com](mailto:reclamos@samsung.com), o bien físicamente en nuestros centros de servicio.

Se hace presente que, siempre previo aviso y aceptación por parte del consumidor, en caso de elegir éste la reparación, se podrá utilizar piezas re-fabricadas 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 Servicio, sino que lo hará exclusivamente el Centro de Servicio Autorizado, 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, 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 el Servicio, 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, sin que ello genere responsabilidad de ninguna especie o naturaleza para Samsung.
- 10.6. Lo anterior será informado en [samsung.com/cl/](https://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:
  - a) 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;
  - b) Solicitar la modificación de sus datos personales cuando ellos no sean correctos o no estén actualizados, si fuere procedente;
  - c) Solicitar la eliminación, cancelación o bloqueo, según corresponda, de los datos entregados cuando así lo desee, en tanto fuere procedente;
  - d) Solicitar copia de los datos en formato estructurado, de uso común y lectura mecánica;
  - e) Formular oposición al tratamiento de datos, en los casos que establece la ley;
  - f) Solicitar una copia del registro alterado en la parte pertinente, si fuere el caso; y,

- g) 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 [samsung.com/cl/info/privacy/](https://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 [account.samsung.com/membership/intro](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 [samsung.com/cl/support](https://samsung.com/cl/support).