

Términos y Condiciones de Uso
Programa de Beneficios Samsung para Alianzas B2B

Los términos y condiciones del “Programa de Beneficios Samsung para Alianzas B2B” (en adelante, el “Programa”) que a continuación se detallan (en adelante, los “Términos y Condiciones”), regulan el acceso y uso de la plataforma de comercio electrónico cerrada de Samsung, disponible en el link samsung.com/cl/multistore/alianzas/ o en el que se disponga en específico para una institución en particular (en adelante, la “Plataforma”), por parte de trabajadores, colaboradores, afiliados o beneficiarios (en adelante, el “Usuario” o “Beneficiario”) que hayan sido designados facultativamente por una Institución que haya previamente aceptado ser parte del Programa (en adelante, la “Institución Suscriptora”). Al aceptar los presentes Términos y Condiciones, las personas que cumplan con los requisitos establecidos en la sección 3 podrán acceder a productos y servicios (en adelante, los “Productos”) que **SAMSUNG ELECTRONICS CHILE LTDA.** (en adelante, “Samsung”) ofrecerá a través de la Plataforma.

Cualquier Usuario que quiera hacer uso de la Plataforma, con el objeto de acceder a los Productos ofrecidos en ésta, deberá aceptar y sujetarse a los presentes Términos y Condiciones, así como a la Política de Privacidad, la que se entiende formar parte integrante de los Términos y Condiciones, y que se encuentra disponible en el sitio web samsung.com/cl/info/privacy/.

En virtud de lo anterior, tanto el Suscriptor como el Usuario debe leer, entender y aceptar los Términos y Condiciones, previo a la utilización de la Plataforma. En consecuencia, todo registro y uso de la Plataforma para efectos del acceso a los Productos y/o transacciones realizadas en ésta, así como sus efectos jurídicos, estarán supeditados a la aceptación de estos Términos y Condiciones.

1. PROGRAMA DE BENEFICIOS

Samsung ha desarrollado un programa especial de beneficios dirigido exclusivamente a instituciones o empresas, denominado “Programa de Beneficios Samsung para Alianzas B2B”. Las instituciones interesadas en participar deben afiliarse formalmente al programa, cumpliendo con los requisitos definidos por Samsung.

Una vez que una institución acepta las condiciones y se suscriben al Programa, pasa a ser una “Institución Suscriptora”, con lo cual sus trabajadores, colaboradores, afiliados o beneficiarios (lo denominados “Usuarios” o “Beneficiarios” del Programa) podrán acceder a la Plataforma y encontrar ofertas y descuentos preferenciales de todas las categorías de productos Samsung (teléfonos, relojes inteligentes, línea blanca, TVs, aires acondicionados –entre otros), que no necesariamente se encuentran disponibles en otros canales de venta autorizados por Samsung.

Se deja expresa constancia que las promociones, descuentos y ofertas pueden variar a lo largo del tiempo y dependiendo de la categoría de productos de que se trate. Cada vez que los Usuarios ingresen a la Plataforma podrán informarse respecto de las ofertas y productos que se encuentran disponibles y vigentes en dicho momento por parte de Samsung.



Estos Términos y Condiciones del Programa de Beneficios Samsung tendrán una duración indefinida desde que la Institución Suscriptora adhiera al Programa y la Plataforma se encuentre implementada.

Samsung podrá modificar los Términos y Condiciones del Programa de Beneficios Samsung en cualquier momento, pudiendo la Institución Suscriptora y los Usuarios, si no están de acuerdo con dicha modificación, cesar en el uso de la Plataforma.

En vista que este Programa implica beneficios preferenciales para los Usuarios, Samsung se reserva la facultad y el derecho de actualizar, modificar o eliminar, en parte o en todo, y sin expresión de causa, cualquier contenido o información incluida en estos Términos y Condiciones, y a poner término al Programa según lo estime conveniente; pudiendo hacer uso de tal facultad en cualquier momento, dando previo aviso escrito a la Institución Suscriptora.

2. USO DE LA PLATAFORMA

Samsung ha puesto a disposición de los Usuarios de la Plataforma los presentes Términos y Condiciones, con el objeto de informar adecuadamente las reglas que Samsung aplicará para comercializar a los Usuarios los productos y servicios que se indican en la sección 5 de los presentes Términos y Condiciones.

Los Usuarios pueden usar la Plataforma o su cuenta sólo de conformidad con estos Términos y Condiciones y las leyes aplicables.

Los Usuarios no pueden usar la Plataforma 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 la Plataforma.
- Modificar o deshabilitar cualquier característica de la Plataforma.
- Crear cualquier trabajo derivado basado en la Plataforma.
- Alquilar, arrendar, prestar, sublicenciar o proporcionar cualquier servicio de alojamiento comercial utilizando la Plataforma
- Infringir nuestros derechos de propiedad intelectual o los derechos de cualquier otra persona mientras usan la Plataforma.
- Usar la Plataforma 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 la Plataforma ("Ley aplicable").
- Usar la Plataforma de cualquier manera fraudulenta o maliciosa, por ejemplo, para introducir virus, código malicioso o datos dañinos.



- Usar o acceder al Portal de cualquier manera que pueda dañar, deshabilitar, sobrecargar, deteriorar o comprometer nuestros sistemas o seguridad, o interferir con otros usuarios de nuestra Plataforma.
- A menos que Samsung lo permita expresamente, no deben 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 la Plataforma, servidores o sistemas, o intentar descifrar cualquier transmisión hacia o desde los servidores que ejecutan la Plataforma, excepto en la medida permitida por la Ley.

3. REQUISITOS RELATIVOS AL USO DE LA PLATAFORMA

La sola visita a la Plataforma en el 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 la Plataforma y/o requerir la venta de un Producto a través de aquella, 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 al Portal;
- c) Tener la calidad de Usuario o Beneficiario designado por la Institución Suscriptora;
- d) Tener residencia en la República de Chile (en adelante, "Chile"); y,
- e) Aceptar y cumplir en todo momento con los Términos y Condiciones, así como con la Política de Privacidad dispuesta en www.samsung.com/cl/info/privacy/.

4. ACCESO A BENEFICIOS DE LA PLATAFORMA

La Plataforma es una plataforma de comercio electrónico cerrada, que Samsung deberá mantener disponible y operativa, salvo interrupciones ocasionales o que digan relación con procesos de actualización o carga de información usuales para este tipo de plataformas y, por tanto, su acceso permanente no puede ser garantizado.

Una vez que una Institución Suscriptora se adhiera al Programa, todos los Usuarios designados por ésta podrán hacer uso de la misma.

Para acceder a los productos, eventuales ofertas y descuentos y efectuar una compra, será responsabilidad de la Institución Suscriptora entregar al Usuario un código de acceso en la Plataforma para dichos efectos.

Una vez ingresado y validado el código referido, se habilitará la posibilidad de realizar solicitudes de compra de los productos disponibles.

Los Usuarios se obligan a mantener la confidencialidad de la dirección, cuentas, usuarios y códigos de acceso a la Plataforma, siendo los Usuarios exclusivamente responsables de las



solicitudes, transacciones y/o operaciones que se efectúen en y a través de ellos. Se deja constancia que se encuentra prohibida la compra, venta, cesión, préstamo, uso o transferencia, bajo cualquier título de la cuenta, usuario y/o código de acceso por los Usuarios a terceros.

La Plataforma contendrá beneficios y ofertas que son exclusivas para los Usuarios, según corresponda, y, por lo tanto, no son transferibles a terceros.

En caso de que el código de acceso no funcione o existan dificultades con el proceso de validación, le solicitamos comunicarse a través de los canales de contacto señalados en la sección 14 o contactar a la Institución Suscriptora a la cual pertenece.

5. PRODUCTOS

Los Productos que Samsung ofrece a través de la Plataforma son sólo aquéllos que al momento de realizar la solicitud de compra se encuentren disponibles en ella. Se entenderá que un Producto se encuentra disponible en la Plataforma, y por tanto es objeto de una solicitud de compra válida, si en la publicación del respectivo producto aparece expresamente que “existe stock disponible” o una frase similar.

Es importante considerar que, dado que la Plataforma ha sido diseñado exclusivamente para el uso individual de los Usuarios, no se permiten compras mayoristas. Por ello, y con el fin de asegurar que un mayor número de Usuarios pueda beneficiarse de las promociones disponibles, se ha establecido un límite máximo de una (1) unidad del mismo producto por RUT, independientemente del tipo de producto del que se trate. Esta restricción se aplicará por un período de tres (3) meses contados desde la fecha de compra.

En virtud de lo anterior, Samsung se reserva el derecho de cancelar cualquier transacción que exceda dicho límite. En caso de requerir una cantidad mayor de un producto, le invitamos a contactar a través de los canales indicados en la Sección 14 de estos Términos y Condiciones.

6. PROCESO DE COMPRA

6.1. Solicitud de compra de productos

Para poder realizar alguna transacción, el Usuario deberá realizar una solicitud de compra. 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 ofrezca la Plataforma, 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 la Plataforma ofrece (por 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, 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 refiere a alguno de los Productos publicados y con stock disponible en la Plataforma;
- c) El medio de pago es ineficaz o no corresponde a los aceptados por Samsung;
- d) Los datos o información entregada por el Usuario no son válidos de acuerdo a estos Términos y Condiciones;
- e) El Usuario incumple con los requisitos de la sección 4 de estos Términos y Condiciones;
- f) Detección de errores de origen sistémico o humano en el proceso de compra;
- g) El Usuario excede el número de unidades máximas permitidas para comprar en la Plataforma.

En cualquiera de estos casos, Samsung informará al Usuario, indicando el motivo por el cual la orden de solicitud de compra no pudo ser validada. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del 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, Samsung podrá 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 la Plataforma junto a cada Producto ofertado y con stock disponible.



Los precios de los Productos ofrecidos están expresados en pesos chilenos e incluyen el impuesto al valor agregado.

Con anterioridad al envío del formulario de solicitud de compra en la Plataforma, 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 la Plataforma, mientras se mantengan publicados en ésta, sólo tendrán vigencia y aplicación en la misma Plataforma y no serán aplicables a otros canales de venta existentes, tales como tiendas físicas, App u otros sitios web en los que se ofrecen, entre otros.

Los precios de los Servicios que se encuentran detallados en la Plataforma podrán ser modificados, actualizados, agregados o eliminados en cualquier momento por Samsung, sin efecto retroactivo, o bien por la Institución Suscriptora en los casos que aplique.

Los precios informados en la Plataforma solamente podrán ser pagados por los siguientes medios:

- a) Tarjetas de crédito emitidas y operadas por entidades domiciliadas en Chile, autorizadas por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) para estos efectos.
- b) Tarjetas de débito emitidas y operadas por entidades domiciliadas en Chile, y autorizadas por la CMF para estos efectos. 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/o Giftcard autorizadas y comunicadas a los consumidores por Samsung o terceros autorizados por éste.

Una vez completado el cargo o pago del Producto conforme a lo establecido anteriormente, Samsung procederá a la verificación y confirmación de aquél. 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 éste o éstos, el despacho escogido por el Usuario, entre otra información relevante para la comercialización del 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 la Plataforma podrán ser despachadas dentro del mismo día en que se aceptó 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 serán indicados 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 de manera conforme, éste 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 escribiendo al correo electrónico tiendaenlinea@samsung.com dentro de 24 horas hábiles de recibido el producto, 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

De estar esta alternativa disponible, 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 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 la 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 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 la casilla 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 éste al Usuario.

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

7. GARANTÍAS

7.1. Tipos de Garantía:

Los Productos que Samsung ofrece a través de la Plataforma cuentan con:

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

No obstante, esta Garantía Voluntaria se rige por lo siguiente:



- i. Cobertura de la Garantía Voluntaria: Está sujeta a las exclusiones contenidas en samsung.com/cl/support/warranty/, y sólo contempla la reparación del Producto en caso de que se acredite, por medio de un Servicio Técnico Autorizado, que el Producto presenta una falla imputable exclusivamente al fabricante. Para esta garantía no aplica bajo ninguna circunstancia el cambio del Producto ni el reembolso del dinero.
- ii. 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, sin perjuicio de algunos productos con mayor plazo de duración conforme a su respectiva política de garantía, según lo que se establece en samsung.com/cl/support/warranty/.
- iii. Términos y Condiciones: Los términos que rigen la Garantía Voluntaria están en la respectiva Política de Garantía, la que puede ser consultada en samsung.com/cl/support/warranty/.

7.2. Pérdida de la garantía

Las Garantías cesarán conforme a lo indicado en la Política de Garantía publicada en samsung.com/cl/support/warranty/. Tampoco aplicarán las Garantías en las causales o por los motivos 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.

7.3. Servicios técnicos autorizados

Samsung no cuenta con servicio técnico propio. Conforme a lo anterior, el servicio de post-venta es directamente prestado por los Servicios Técnicos Autorizados, cuyo listado se encuentra disponible en: 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 comunicarse con el centro de contacto (en adelante “Centro de Contacto”), que brindará soporte llamando al número 800 726 786. El consumidor deberá contactarse 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 en “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 que el Usuario sea contactado por el Servicio Técnico Autorizado, el Usuario podrá escoger entre entregar el producto en una tienda Samsung, en un Servicio Técnico Autorizado o que el producto sea retirado en su domicilio. En este último caso, será de cargo del Usuario pagar el costo del retiro del producto desde su domicilio y el traslado hasta el Servicio Técnico Autorizado.

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

Si la procedencia de la garantía es aceptada, Samsung responderá de conformidad a lo señalado en la Política de Garantía, disponible en samsung.com/cl/support/warranty/.

Para el caso de hacer efectiva la Garantía Voluntaria, el consumidor deberá exhibir el comprobante de compra del producto (boleta, factura o similar), y cumplir con las condiciones que establece la Política de Garantía. De no presentar la boleta de compra, factura o documento similar, los Productos no serán recibidos. No obstante, si el consumidor no cuenta con dicha documentación, Samsung tendrá la obligación de facilitar la copia de la respectiva boleta o factura con la información adecuada que el Usuario entregue.

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 o fuera de garantía. En tal caso,



el Usuario deberá asumir los costos por retiro y despacho del producto, tanto desde su domicilio como al Servicio Técnico Autorizado y viceversa.

En este último caso, Samsung no será responsable de la prestación del Servicio, por lo que el Usuario deberá 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 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, Transbank u otra plataforma, según como se haya hecho el pago;
- b) Compras hechas con tarjeta de débito: Reversa de operación en cuenta de Mercado Pago donde el Usuario podrá enviar su dinero a su cuenta bancaria, o a través de Transbank u otra plataforma directamente a su cuenta, según por la que se haya realizado el pago.

En caso de devolución de dinero, Samsung realizará un abono en el medio de pago que haya utilizado, dentro de 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 la Plataforma, 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, en caso de que aplique.

Para ejercer este derecho, el Usuario deberá comunicarse al Centro de Contacto llamando al número 800-726-786 o escribir 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 en “Soporte” dentro de “Menú”.

En todo caso, será de cargo del Usuario pagar el costo del retiro del producto desde su domicilio.

Asimismo, 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.

9.1. 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.
 - Con ello, las lavadoras, secadoras, cocinas a gas y otros Productos que requieran instalación y ésta 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 sus funcionalidades, como, por ejemplo, cuando a un Producto se le han instalado aplicaciones externas (como puede ocurrir con un smartphone, televisor o tablets) o han sido empleados para su propósito (por ejemplo, una aspiradora ya utilizada para asear o una lavadora que ya ha sido conectada a la salida de agua).



- b) Hubiese sido confeccionado conforme a las especificaciones o personalizaciones del Usuario; o,
- c) Sea un Producto de uso personal, como por ejemplo los audífonos.
- d) Tampoco podrá ejercerse el derecho de retracto cuando el Producto se haya deteriorado por hecho imputable al Usuario o estando en poder de éste.

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 no sea imputable al Usuario y sea informado por escrito por éste dentro del plazo de 24 horas desde recepcionado y adjuntando la evidencia respectiva. 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 deberá ser realizado exclusivamente 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 la Plataforma (en adelante, “Eventos”).

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

Los precios informados en la Plataforma 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 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 tratará 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.

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 samsung.com/cl/info/privacy/.

En caso de que Samsung detectase modificaciones en la información registrada en la Plataforma, 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 la Plataforma, 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 la Plataforma (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.

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

Teniendo en cuenta lo anterior, si algún Usuario sospecha que algún elemento que se encuentra en la Plataforma 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 de la Plataforma

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

Samsung no se responsabiliza de la disponibilidad de acceso al Portal 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 las secciones y/o etapas de *log in*, 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.

De conformidad a la legislación vigente, bajo ninguna circunstancia Samsung será responsable ante los Usuarios, la Institución Suscriptora o cualquier otra persona o entidad por daños directos, indirectos, especiales, incidentales, consecuentes, punitivos o de otro tipo, incluidas las pérdidas, lesiones personales y daños a la propiedad, que puedan resultar de (i) el uso o la imposibilidad de usar la Plataforma o cualquier material publicado en la Plataforma; (ii) el acceso no autorizado a la cuenta, usuario o código de acceso del Usuario; (iii) la modificación de datos personales del Usuario; (iv) malas prácticas de compra, incluyendo pero no limitándose a, compraventas que no correspondan a un consumo personal y compraventas para la reventa de los productos; y (v) error, omisión, interrupción, defecto, falla de funcionamiento, retraso en la operación o transmisión, falla de línea o virus de computadora, gusano, caballo de Troya u otro componente dañino y ajeno a Samsung.

13.2. Responsabilidad por enlaces

A su vez, la Plataforma podrá contener enlaces a sitios web distintos, de propiedad u operados por terceros. Cuando ello ocurra, Samsung le notificará previamente al Usuario de manera que éste pueda decidir si ingresa o no, bajo su responsabilidad. Conforme a lo anterior, Samsung 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 la Plataforma, 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 la Plataforma 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 la Plataforma, o los contratos que en ellas 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 en el sitio web de la Plataforma. 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 APPLICABLE

Las transacciones realizadas por medio de la Plataforma 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, la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada y aquellas normas que las reemplacen y/o complementen.

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 (CCS), el que se encuentra disponible en el sitio web de dicha institución o visitando el link ecommerceccs.cl/wp-content/uploads/Codigo-de-Buenas-Practicas-2021.pdf.



17. INFORMACIÓN SOBRE PROVEEDOR

Samsung Electronics 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.

