

## **Términos y Condiciones de Uso Portal del Programa de Beneficios de Estudiantes**

Los términos y condiciones que a continuación se detallan (en adelante, los "Términos y Condiciones"), regulan el acceso y uso por cualquier persona, usuario o consumidor (en adelante, el "Usuario") de la plataforma de comercio electrónico cerrada de Samsung "**Portal Estudiantes**", disponible en el link [www.samsung.com/cl/multistore/estudiantes\\_chile/](http://www.samsung.com/cl/multistore/estudiantes_chile/) (en adelante, el "**Portal**"), por medio del cual 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 del Portal.

Cualquier Usuario que quiera hacer uso del Portal, con el objeto de acceder a los Productos ofrecidos en éste, deberá aceptar y sujetarse a los presentes Términos y Condiciones, así como a la Política de Privacidad, la que se entiende forma integrante de los Términos y Condiciones, y que está disponible en el sitio web [www.samsung.com/cl/info/privacy/](http://www.samsung.com/cl/info/privacy/).

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

### **1. PROGRAMA DE BENEFICIOS PARA ESTUDIANTES**

Samsung ha desarrollado un programa especial de beneficios dirigido exclusivamente a estudiantes de instituciones de educación superior, con el objetivo de facilitar su acceso a productos comercializados por la marca y, de este modo, contribuir activamente al desarrollo de la educación.

A través de este Portal, los estudiantes pueden acceder a ofertas y promociones especiales que no necesariamente se encuentran disponibles en otros canales de venta autorizados por Samsung.

### **2. USO DEL PORTAL**

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

Los Usuarios pueden usar el Portal o su cuenta sólo de conformidad con estos Términos y las leyes aplicables.



Los Usuarios no pueden usar el Portal 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 del Portal.
- Modificar o deshabilitar cualquier característica del Portal.
- Crear cualquier trabajo derivado basado en el Portal.
- Alquilar, arrendar, prestar, sublicenciar o proporcionar cualquier servicio de alojamiento comercial utilizando el Portal.
- Infringir nuestros derechos de propiedad intelectual o los derechos de cualquier otra persona mientras usan el Portal.
- Usar el Portal 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 el Portal ("Ley aplicable").
- Usar el Portal 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 nuestro Portal.
- 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 del Portal, servidores o sistemas, o intentar descifrar cualquier transmisión hacia o desde los servidores que ejecutan el Portal, excepto en la medida permitida por la Ley.

### **3. REQUISITOS RELATIVOS AL USO DEL PORTAL**

La sola visita al Portal 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 el Portal y/o requerir la venta de un Producto a través de éste, 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) Ser estudiante de alguna institución de educación superior en Chile;
- d) No tener 27 años o más;
- e) Tener residencia en la República de Chile (en adelante, "Chile");
- f) 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/](http://www.samsung.com/cl/info/privacy/).



#### **4. ACCESO A BENEFICIOS DEL PORTAL**

Para realizar una compra a través del Portal, es requisito registrarse utilizando un correo electrónico institucional válido (por ejemplo, con dominio .edu o el correspondiente a su casa de estudios). Una vez ingresado dicho correo, se enviará a esa dirección un link de acceso para ingresar al portal.

El Usuario es responsable del uso de su correo institucional, de mantener la confidencialidad de las operaciones que realice y de no compartir su cuenta con terceros. Cualquier uso indebido derivado del acceso de terceros a dicha información será de exclusiva responsabilidad del Usuario.

Sin perjuicio de ello, en el evento de cualquier sospecha de uso no autorizado, el Usuario se compromete a notificar a Samsung en forma inmediata para efectos de tomar las medidas de seguridad pertinentes y las acciones legales que correspondan.

En caso de que el correo institucional 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.

#### **5. PRODUCTOS**

Los Productos que Samsung ofrece a través del Portal son sólo aquéllos que al momento de realizar la Solicitud de Compra se encuentren disponibles en él. Se entenderá que un Producto se encuentra disponible en el Portal, 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 el Portal ha sido diseñado exclusivamente para el uso individual de estudiantes, no se permiten compras mayoristas. Por ello, y con el fin de asegurar que un mayor número de estudiantes 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 el Portal, 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 el Portal 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 refiera a alguno de los Productos publicados y con stock disponible en el Portal;
- 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 válidas de acuerdo a estos Términos y Condiciones;
- e) El Usuario incumpla con los requisitos de la sección 4 de estos Términos y Condiciones;
- f) En caso de detectarse errores de origen sistémico o humano en el proceso de compra;
- g) En caso de exceder el número de unidades máximas permitidas para comprar en el Portal.

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 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 el Portal 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 el Portal, 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 el Portal, mientras se mantengan publicados en éste, sólo tendrán vigencia y aplicación en el mismo Portal 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 el Portal podrán ser modificados, actualizados, agregados o eliminados en cualquier momento por Samsung, sin efecto retroactivo.

Los precios informados en el Portal 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 de los Productos conforme a lo establecido anteriormente, Samsung procederá a la verificación y confirmación de éste. 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 el Portal podrán ser despachadas dentro del mismo día en que se realizó 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 a través de WhatsApp en [www.samsung.com/cl/support/whatsapp/](http://www.samsung.com/cl/support/whatsapp/), llamando al número 800 726 786 o escribiendo al correo electrónico [tiendaenlinea@samsung.com](mailto: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**

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/](http://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](mailto: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 del Portal 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 [www.samsung.com/cl/support/warranty/](http://www.samsung.com/cl/support/warranty/), y sólo contempla la reparación del Producto en caso 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 [www.samsung.com/cl/support/warranty/](http://www.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 [www.samsung.com/cl/support/warranty/](http://www.samsung.com/cl/support/warranty/).

## 7.2. Pérdida de la garantía

Las Garantías cesarán conforme lo indicado en la Política de Garantía publicada en [www.samsung.com/cl/support/warranty/](http://www.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: [www.samsung.com/cl/support/service-center/](http://www.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 vía el canal habilitado por WhatsApp, disponible a través del link [www.samsung.com/cl/support/whatsapp/](http://www.samsung.com/cl/support/whatsapp/). También puede contactarse 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 [www.samsung.com/cl/support/warranty/](http://www.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 discrepancia.

## 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 Suscriptor 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 respecto 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 el Portal, 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 que aplique.

Para ejercer este derecho, el Usuario deberá comunicarse al Centro de Contacto vía WhatsApp en [www.samsung.com/cl/support/whatsapp/](http://www.samsung.com/cl/support/whatsapp/), llamando al número 800-726-786 o escribir al correo electrónico [tiendaenlinea@samsung.com](mailto: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 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](mailto: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 del Portal (en adelante, “Eventos”).

Tales Eventos permitirán la compra de Productos al interior del Portal 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 el Portal durante la vigencia informada, no siendo exigibles en otros canales de venta o en un tiempo posterior.

Los precios informados en el Portal 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/](http://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 [www.samsung.com/cl/info/privacy/](http://www.samsung.com/cl/info/privacy/).

En caso que Samsung detectase modificaciones en la información registrada en el Portal, 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 el Portal, 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 el Portal (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 el Portal 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 del Portal**

Samsung hará lo posible dentro de sus capacidades para que la transmisión y uso del Portal 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 login, 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.

### **13.2. Responsabilidad por enlaces**

A su vez, el Portal 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 del Portal, 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 el Portal 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 del Portal, o los contratos que en ellas se lleven a cabo, el Usuario podrá escribir vía WhatsApp en [www.samsung.com/cl/support/whatsapp/](http://www.samsung.com/cl/support/whatsapp/), mediante correo a [tiendaenlinea@samsung.com](mailto:tiendaenlinea@samsung.com), llamar al 800 726 786, o utilizar los demás canales de atención disponibles en el sitio web del Portal. 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 APLICABLE**

Las transacciones realizadas por medio del Portal 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



[https://www.ecommerceccs.cl/wp-content/uploads/2022/04/Co%CC%81digo-de-Buenas-Pra%CC%81cticas\\_Versio%CC%81n-2021.pdf](https://www.ecommerceccs.cl/wp-content/uploads/2022/04/Co%CC%81digo-de-Buenas-Pra%CC%81cticas_Versio%CC%81n-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](mailto: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.

