TÉRMINOS & CONDICIONES
CAMBIO DE FILTRO DE AGUA PARA NEVECONES

Los siguientes términos y condiciones (los "Términos y Condiciones") regulan la relación comercial entre Samsung Electronics Colombia S.A., identificada con NIT. 830.028.931-5, con domicilio en la Carrera 7 No. 113 – 43, oficina 607 de Bogotá D.C. (en adelante "Samsung"), y el cliente que opte por adquirir los servicios de cambio de filtro de agua directamente a Samsung a través de las tiendas autorizadas especificadas en estos Términos y Condiciones (el "CLIENTE" o los "CLIENTES"). El CLIENTE debe garantizar ser mayor de edad y tener absoluta capacidad para actuar en su propio nombre como persona natural o como representante legal de una persona jurídica.

Este documento establece los términos, alcance, condiciones y restricciones que rigen la prestación del servicio de **CAMBIO DE FILTRO DE AGUA PARA NEVECONES** (en adelante El "SERVICIO"). La adquisición del SERVICIO por parte del CLIENTE implica el conocimiento y aceptación total e incondicional de los presentes Términos y Condiciones, así como a todas las políticas, normas y demás disposiciones legales aplicables, incluyendo el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011).

Samsung:

a) Se compromete a ejecutar el SERVICIO de manera transparente y justa, respetando los derechos del CLIENTE en su calidad de consumidor y actuando de acuerdo con la normativa legal vigente.
b) Ha puesto a disposición del Cliente Los presentes Términos y Condiciones podrán ser consultados ingresando a https://www.samsung.com/co/info/tyc/.
c) Cuenta con canales para resolver consultas o dudas del CLIENTE a través del número de WhatsApp 3138698800 en horario de atención de lunes a sábado 8:00 am a 8:00 pm o a través de los canales disponibles en www.samsung.com/co.
d) Informa que, para radicar una petición escrita, queja o reclamo el Cliente puede hacer clic en el siguiente enlace Email us | Samsung Support CO

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO OFRECIDO

El SERVICIO consiste en el cambio de filtro de agua para nevecones.

El SERVICIO incluye el detalle indicado en el numeral 2 de estos Términos y Condiciones.

El SERVICIO no incluye reparaciones, repuestos adicionales al filtro o servicios distintos al señalado en este documento, por lo tanto, si el producto requiere de reparación o repuestos adicionales a los contemplados, podrá haber lugar a un cobro adicional respecto del cual el Centro de Servicio Autorizado CSA entregará un presupuesto que podrá ser aceptado o rechazado.

Para la ejecución de cualquier alcance cotizado adicionalmente por el CSA, SAMSUNG no actuará como prestador del Servicio ni se entenderá que a dichos Servicios le son aplicables estos términos y condiciones. Los valores correspondientes al presupuesto adicional deberán ser cancelados directamente al Centro de Servicio Autorizado y las reparaciones no se regirán por estos términos y condiciones sino por las que informe el Centro de Servicio Autorizado, entendiéndose que este será el prestador del Servicio.

2. CONDICIONES ESPECÍFICAS

El SERVICIO aplica únicamente a las referencias seleccionadas indicadas líneas abajo y solo puede ser adquirido a través de las Tiendas Autorizadas Participantes, antes de adquirir el SERVICIO, es esencial que el CLIENTE valide que su nevecón tenga un filtro de agua el cual deba ser reemplazado por fallas o por desgaste normal.

Model	Referencia Filtro (El filtro garantiza la reducción de algunos contaminantes y filtra el agua de ciertas partículas contaminantes.	Precio en pesos colombianos con IVA	Incluye	No Incluye
RF22A4220SG/CO	HAF-QIN/EXP	178.000	Mano de obra Validación de presión de agua en casa de cliente. -Reemplazo de filtro existente por uno totalmente nuevo y sellado - Revisión de sellos del filtro - Limpieza zona de instalación del filtro - Suministro e instalación del nuevo filtro este servicio únicamente se presta en el lugar donde está	▪Reemplazo de otros componentes. ▪Obras civiles. Arreglos u obras civiles relacionadas con la presión de agua. El cliente debe garantizar suministro de agua, presión adecuada y agua potable. El servicio no incluye reparaciones u obras para suplir o garantizarlas
RF29DB995012CO	HAF-QIN/EXP	178.000		
RF30BB660012CO	HAF-QIN/EXP	178.000		
RF32CG5410B1CO	HAF-QIN/EXP	178.000		
RF32CG5910B1CO	HAF-QIN/EXP	178.000		
RS22T5200B1/CO	HAF-QIN/EXP	178.000		
RS27T5200S9/CO	HAF-QIN/EXP	178.000		
RS27T5561B1/CO	HAF-QIN/EXP	178.000		
RS27T5561B1/CO	HAF-QIN/EXP	178.000		
RS28A5F61S9/CO	HAF-QIN/EXP	178.000		

			ubicado el producto objeto del cambio de filtro. - Restablecimiento de parámetros en el panel o display del producto haciendo un reset o reinicio para eliminar la alarma de cambio de filtro. - Prueba de funcionamiento (Dispensar Agua)	

3. TIENDAS AUTORIZADAS PARTICIPANTES ONLINE

El SERVICIO solo se podrá adquirir en las tiendas mencionadas en este numeral. Es posible que en la red de centros de servicio autorizado se ofrezcan servicios análogos, pero solo en caso de comprarlo directamente en las Tiendas Autorizadas Participantes se entenderá que el SERVICIO es adquirido directamente con SAMSUNG y por tanto, sujeto los presentes T&C.

Las compras realizadas en otros puntos de venta o centros de servicio autorizados no serán regidas por estos Términos &Condiciones ni se entenderán prestados por SAMSUNG.

Categoría	Tiendas Autorizadas	URL
Celulares	AGREGADORES	https://www.samsung.com/co/multistore/co_epp_agre/

4. LOS CLIENTES PODRÁN ACCEDER AL SERVICIO SIGUIENDO EL SIGUIENTE PASO A PASO

- Los CLIENTES podrán acceder al SERVICIO a través de las Tiendas Autorizadas Participantes.
- El CLIENTE elige la opción de soporte – reparación – CAMBIO DE FILTRO DE AGUA PARA NEVECONES.
- El SERVICIO debe ser agregado al carro de compras y se debe proceder con su pago.
- Recibirá un número de orden de compra en el cual se describirá el servicio adquirido.

- Para redimir el SERVICIO adquirido el CLIENTE deberá contactar a Samsung únicamente a través del canal autorizado en WhatsApp 3138698800, por medio del cual deberá suministrar la información del modelo y el serial del producto al cual se le realizará el SERVICIO.
- SAMSUNG coordinará con el Cliente la fecha y franja horaria para la prestación del servicio. El Cliente deberá suministrar información veraz y completa sobre el equipo, la dirección de prestación del servicio y los datos de contacto necesarios para la coordinación de la visita.
- Las solicitudes de reprogramación deberán efectuarse con una antelación mínima de veinticuatro (24) horas respecto de la fecha programada. En caso de que el Cliente solicite cambios con una antelación inferior o no atienda la visita programada, podrán aplicarse las condiciones previstas para visitas fallidas establecidas en estos Términos y Condiciones. El Cliente deberá garantizar, al momento de la visita técnica: a) El acceso seguro y oportuno al inmueble y al equipo objeto del servicio. b) Que la nevera se encuentre ubicada en un espacio que permita realizar las labores de inspección y reemplazo del filtro sin restricciones que comprometan la seguridad del técnico o la integridad del equipo. c) La presencia de una persona mayor de edad facultada para autorizar y recibir el servicio. d) Que las instalaciones del inmueble permitan la ejecución normal de las actividades requeridas, incluyendo la disponibilidad de servicios públicos cuando resulten necesarios para verificar el correcto funcionamiento del sistema de filtración. e) Que no existan condiciones de riesgo para el personal técnico, incluyendo, entre otras, presencia de mascotas sin control, obstáculos que impidan el acceso o condiciones locativas inseguras. EL PRESTADOR DEL SERVICIO podrá abstenerse de ejecutar la actividad cuando las condiciones descritas no se cumplan o cuando identifique riesgos para las personas, el equipo o las instalaciones.
- Visitas Fallidas. Se entenderá como visita fallida o improductiva aquella en la que EL PRESTADOR DEL SERVICIO no pueda ejecutar el cambio de filtro por causas atribuibles al Cliente, incluyendo, entre otras:

  a) Ausencia del Cliente o de una persona autorizada para recibir el servicio.
  b) Imposibilidad de acceder al inmueble o al equipo.
  c) Información incorrecta o incompleta sobre la ubicación del producto objeto ala prestación del servicio.
  d) Condiciones de seguridad o acceso que impidan la ejecución de la actividad.
  e) Negativa del Cliente a permitir la realización del servicio una vez el técnico se encuentre en el lugar.

  En estos casos, SAMSUNG o el CSA asignado reprogramará la visita con el Cliente.

5. CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

El SERVICIO tiene un período de redención valido, de hasta 60 días después de comprado.

a) EL CLIENTE podrá agregar máximo un (1) PRODUCTO al carrito de compras por SKU o referencia.

b) El Cliente, al momento de la ejecución del servicio deberá asegurarse que hay disponibilidad de agua y energía.

c) SAMSUNG no será responsable por retrasos, reprogramaciones, suspensión temporal o imposibilidad de prestar el Servicio cuando ello obedezca a circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, entendidas como aquellos hechos imprevisibles, irresistibles o ajenos a su control razonable. Entre dichas circunstancias se incluyen, sin limitarse a ellas, desastres naturales, inundaciones, terremotos, incendios, alteraciones del orden público, actos de autoridad, bloqueos de vías, fallas generalizadas en servicios públicos o sistemas de comunicación, emergencias sanitarias, conflictos laborales externos, accidentes de

tránsito que afecten la movilidad, o cualquier otra situación que imposibilite o dificulte sustancialmente la prestación del servicio. Una vez desaparezcan las circunstancias que dieron origen al evento de fuerza mayor o caso fortuito, las partes procurarán coordinar una nueva fecha para la prestación del servicio sin que ello genere responsabilidad o indemnización alguna a cargo de SAMSUNG por la demora ocasionada por tales eventos.

d) La Garantía respecto del SERVICIOes de 1 (un) mes y no interrumpe el plazo de las garantías vigentes en la medida en que, si se tramita por virtud de la adquisición del SERVICIO, implica que está fuera de garantía o excede sus términos.

e) La garantía respecto de los repuestos o partes remplazadas será de 180 días.

f) El Término de Garantía aplicable al nuevo filtro es de 1 mes En caso de que alguno de los repuestos falle dentro del término de garantía, pero se haya vencido la garantía sobre la mano de obra, el CLIENTE deberá pagar el valor de la mano de obra sin perjuicio de que se aplique la garantía sobre la parte.

g) El Cambio de filtro no constituye una reparación integral de la nevera, el técnico solo interviene los componentes necesarios para realizar el remplazo, los filtros retirados podrán ser desechados por SAMSUNG salvo solicitud expresa del cliente para conservarlos.

h) Para efectos de la garantía legal, la prestación del SERVICIO no se entenderá como una primera reparación por lo que no contabilizará para efectos de la aplicación del numeral 2 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

i) La garantía sobre el SERVICIO se regirá de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 7 del estatuto de protección al consumidor en el sentido en que, se garantiza la prestación del servicio en condiciones de calidad y no por el resultado del mismo.

j) En caso de requerir hacer efectiva la garantía por la prestación del Servicio el Cliente deberá contactarse por medio de los canales autorizados de contacto para solicitarla y se deberá realizar una inspección técnica para determinar si hay lugar a su aplicación.

k) En caso de aplicar la garantía sobre el Servicio el Cliente podrá optar por la repetición del SERVICIO o la devolución del dinero (sobre el SERVICIO) y deberá dejar constancia escrita de su elección en el formato que Samsung le indique para este efecto.

l) La garantía será excluida en caso de que se evidencien: (i) manipulación posterior por terceros (ii) uso indebido del producto (iii) instalaciones hidráulicas defectuosas o (iv) daños por presión de agua inadecuada, entre otros posibles eximentes conforme a la ley y los manuales de uso u otros documentos aplicables.

m) Derecho de Retracto: El CLIENTE tendrá 5 días hábiles siguientes a la compra, siempre que no se haya prestado el SERVICIO, para ejercer su derecho de retracto y requerir la devolución del dinero.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD

Para acceder a la Actividad el CLIENTE deberá aceptar la Política de Tratamiento de Datos Personales de Samsung, en las condiciones establecidas en la Ley 1581 de 2012. Samsung cuenta con políticas expresas para el tratamiento de la información personal de los CLIENTES, por lo tanto, agradeceremos leer cuidadosamente la Política de Tratamiento de Datos Personales para comprender el manejo y uso dado a la información que el CLIENTE suministre. Estas políticas se encuentran disponibles en el siguiente link: https://www.samsung.com/co/info/privacy/

LEY APLICABLE Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Los Términos y Condiciones se regirán por el ordenamiento jurídico colombiano, en especial por el Estatuto del Consumidor, la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, el Código de Comercio y las demás que las complementen, modifiquen y/o sustituyan. Cualquier controversia, inconformidad o conflicto en general que pueda surgir entre Samsung y el CLIENTE con ocasión a la aceptación de los presentes Términos y Condiciones deberán ser solventados ante la jurisdicción ordinaria.

La declaración de nulidad de cualquier término constante en este instrumento y/o de cualquier ítem de sus anexos no implicará en la nulidad de estos Términos y Condiciones y tampoco perjudicará su eficacia, siempre que sea mantenida la base del negocio buscada por las partes en el momento de la aceptación de los Términos y Condiciones.

ANEXO B

COBERTURA PARA CAMBIO DE FILTRO DE AGUA PARA NEVECONES

Bogotá Soacha
Cajicá
Chia
Mosquera
Cali
Medellín
Envigado
Itagui
Barranquilla
Cartagena

Santa Marta
Bucaramanga
Cúcuta
Neiva
Ibague
Pereira
Armenia
Manizales
Bogotá
Soacha
Cajicá
Chia
Mosquera
Cali
Medellín
Envigado
Itagui
Barranquilla