

Pregunta frecuentes beneficio eVoucher Galaxy S21

1. ¿Cuál es la vigencia de la promoción?

La vigencia de la promoción, compra un Galaxy S21 y lleva un bono regalo eVoucher, aplica para compras del Galaxy S21Ultra, S21Plus o S21 de 256GB en cualquier tienda autorizada de cadena, entre el 19 de febrero al 31 de julio de 2021.

2. ¿Cuánto tiempo tengo para redimir el bono por Samsung Members?

El bono puede ser redimido hasta el 31 de mayo de 2021, después de este tiempo el beneficio se perderá.

3. ¿En qué páginas puedo redimir mi evoucher?

El beneficio de un bono de regalo evoucher puede realizarse en: www.shop.samsung.com.co, www.samsung.com/co, www.tiendasjumbo.co/, www.olimpica.com/, www.mercadolibre.com.co/ <https://gmt-store.com/> puedes redimir en <https://shop.samsung.com.co/lo-mejor-para-redimir-s21>

Compras realizadas en: Alkosto y Ktronix puedes redimir en Ktronix.com redimen en <https://www.ktronix.com/marcas/samsung/bono-regalo-s21/c/bono-regalo-s21>

Compras realizadas en: <https://vivelaera.com/> la redención es el <https://vivelaera.com/product-category/wearables/>

Compras realizadas en: <https://smselectronic.com> la redención es en <https://smselectronic.com/bono-regalo-galaxy-s21-s21plus-ultra/>

Para compras hechas en: www.falabella.com.co/ la redención es en <https://www.falabella.com.co/falabella-co/category/cat11560982/Lanzamiento-S21>

Para compras realizadas en: www.exito.com/ la redención debe hacerse en <https://www.exito.com/3981?map=productClusterIds&pauta=t>
No aplica redención en tiendas físicas.

4. ¿La aplicación de Samsung Members debo descargarla para poder acceder al beneficio?

No, esta aplicación ya viene precargada desde el momento que se hace la configuración del dispositivo. Solo debes buscar la app en tus aplicaciones, ingresar, y la primera vez deberás registrarte con un correo que será tu cuenta samsung account. Si realizas la compra en www.shop.samsung.com.co, www.samsung.com/co, www.tiendasjumbo.co/, www.olimpica.com/, www.mercadolibre.com.co/ <https://gmt-store.com/> tendrás que llenar un formulario en tu beneficio de Members, el mail que registres debe ser el mismo con el que debes realizar la compra para que tu bono sea válido luego de las 36 horas hábiles de configurar tu información en el formulario.

5. ¿Cuál es el correo que debo dejar registrado para todo el proceso?

Al ingresar por primera vez en Samsung Members, se debe registrar un correo que es el Samsung Account, este será el mismo correo que se debe utilizar para futuras redenciones de beneficios en la plataforma.

6. ¿A qué hace referencia el tiempo máximo de 36 horas hábiles?

En el caso de compras realizadas en cualquier almacén de cadena online o físico, quiere decir que es el tiempo máximo en que aparecerá activo el beneficio en la plataforma Samsung Members posterior a la compra y activación del dispositivo.

En el caso de compras realizadas en el eStore (shop.samsng.com.co), las 36 horas hábiles hacen referencia al tiempo máximo en que el beneficio quedará activo en la plataforma posterior a su registro en Samsung Members.

7. ¿Qué tipos de productos puedo redimir con mi bono?

Con el bono de regalo evoucher se pueden redimir productos Samsung de las categorías de accesorios y tablets. El inventario de estos productos dependerá de cada una de las cadenas donde se realice la compra.

8. ¿Puedo solicitar más de un producto con mi eVoucher?

Puedo solicitar cuantos productos desee con el evoucher. Si el valor total supera el valor del bono de regalo evoucher, tendrás la posibilidad de pagar la diferencia con otras modalidades de pago. Si el valor de los productos seleccionados es menor al valor del bono de regalo evoucher, el saldo se perderá.

9. ¿Qué pasa si no uso el total del valor de mi eVoucher?

Si al realizar la redención decides seleccionar uno o más productos que su valor total es menor al del bono de regalo evoucher, el saldo se perderá.

10. ¿A dónde debo comunicarme si tengo algún problema con la solicitud o redención de mi eVoucher?

Puedes comunicarte al #726 desde tu celular móvil o usar los canales virtuales desde nuestra página samsung.co/co

11. ¿Cómo puedo verificar que el correo electrónico de mi Samsung Account es el mismo que registré para el eVoucher?

Podrás ingresar en la aplicación Samsung Members, en la parte superior derecha encontrarás tres puntos verticales, da click y encuentra dos opciones (invitar amigos y ajustes). Da click en ajustes y ahí puedes evidenciar en Samsung Account el email registrado.

12. ¿Puedo ceder el beneficio a otra persona diferente?

El beneficio no puede ser transferido ya que, para poder acceder a la redención, se debe hacer desde un dispositivo Galaxy S21. El beneficio, es decir el bono regalo y el valor que corresponde, depende directamente de la referencia comprada y está atado al IMEI del dispositivo, por esta razón no podría ser redimido por nadie más que el comprador del equipo y por medio de este dispositivo.

13. ¿Qué pasa si mi celular fue robado y no es posible acceder a Samsung Members?

Se le envía el beneficio vía email para que redima el evoucher al reportar formalmente el robo con denuncia oficial.

14. ¿Si compro más de 1 producto, son acumulables los bonos o debo hacerlo independientemente?

Cada producto viene con su beneficio de evoucher por lo que cada redención debe ser independiente.

15. ¿Cómo funciona la garantía del producto que adquiero a través del eVoucher?

En el caso de accesorios electrónicos como son audífonos (Galaxy Buds) o relojes inteligentes (Watch), cuentan con una garantía de 1 año. En el caso de productos no electrónicos como son los Covers, cases tienen 3 meses, y baterías y cargadores 6 meses.

16. ¿Si no hay disponibilidad del accesorio o wearable que quiero redimir es posible extender la fecha hasta que llegue el producto?

El tiempo máximo que debe tener el cliente final es el de las TyC, en este caso sería el 31 de mayo de 2021.