División: *Lista desplegable con las Divisiones*
ID del documento: [_]

T&C ENVÍO
SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S.A.
ENVÍO SAMSUNG

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, quien debe garantiza 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 (el "Cliente" o los "Clientes").

Este documento establece los términos, condiciones y restricciones que regulan el servicio de logística de entrega, contratación del servicio de transporte, empaque, embalaje y selección prestado por **Samsung** a través de las modalidades a las que el Cliente podrá acceder por la compra de cualquier de los productos **Samsung** ofrecidos a través de las Tiendas Autorizadas (el "Servicio").**ENVÍO SAMSUNG** El acceso al Servicio por la compra de los productos **Samsung** 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). Al decidir realizar la compra, el Cliente se obliga a cumplir con las reglas establecidas por **Samsung**, así como a aceptar las decisiones de **Samsung**, las cuales serán definitivas en todos los asuntos relacionados con el Servicio.

Samsung:

a) Se reserva el derecho de modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Las modificaciones entrarán en vigor inmediatamente después de su publicación en nuestro sitio web o después de haber sido comunicadas de cualquier otra manera.
b) Se prestará el Servicio de conformidad con lo dispuesto en los presentes Términos y Condiciones y actuando de acuerdo con la normativa legal vigente.

Los presentes Términos y Condiciones podrán ser consultados ingresando a https://www.samsung.com/co/info/tyc/. Para cualquier consulta o aclaración sobre estos Términos y Condiciones, por favor, comuníquese con **Samsung** a través de nuestra línea de atención al cliente https://www.samsung.com/co/support/warranty/

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El presente documento regula los términos y condiciones de prestación del Servicio. Samsung podrá ofrecer, según disponibilidad, el Servicio en las siguientes modalidades: Same Day, Next Day, Standard y Select Day. Cada modalidad estará sujeta a las condiciones de cobertura, horarios, disponibilidad logística, categoría de producto y destino de entrega señalados en estos Términos y Condiciones.

2. CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO

Le recomendamos revisar detenidamente estas condiciones para asegurar que su compra está cubierta con el Servicio.

2.1. **Compras con Servicio**. El Servicio está disponible exclusivamente para áreas urbanas dentro del territorio continental colombiano, en ciudades seleccionadas, en los términos de la sección 3 (Disponibilidad). Esta cobertura está sujeta a las siguientes condiciones:

a) Áreas de entrega: El envío se realiza únicamente en zonas urbanas de ciudades específicas.
b) Verificación de cobertura: Para conocer si su ubicación está dentro del área de cobertura del Servicio, puede consultar el listado de ciudades el cual se encuentra disponible en nuestra plataforma online o aquellas señaladas por los responsables en las tiendas presenciales.
c) Proceso de verificación: El Cliente deberá verificar, previo a la realización de la compra del producto en la Tienda Autorizada, que el envío del producto a la ciudad y/o municipio que el Cliente requiere se encuentra cubierta para recibir el Servicio.
d) Costo:

(i) **Compra con costo de envío**. Si el Cliente adquiere referencias de televisores de la categoría "Televisores y AV", así como referencias de aires acondicionados, lavadoras, secadoras y torres de lavado, o neveras y nevecones de la categoría "Electrodomésticos"("Equipos de Entrega Especial") , cuya entrega se realice en alguno de los departamentos de Guainía, Arauca, Chocó, Magdalena, Norte de Santander, Nariño, Casanare, Cesar, Cauca o Bolívar("Departamentos con Costo de Envío"), el Cliente deberá asumir una tarifa de envío específica por la prestación del Servicio. Las tarifas de envío aplicables a los Equipos de Entrega Especial adquiridos por el Cliente, cuya dirección de entrega corresponda a alguno de los Departamentos con Costo de Envío, serán las siguientes:

Tabla No. 1 – Tabla de Tarifas

PRODUCTO	TARIFA DE ENVIO
Todas las referencias disponibles de Televisores	$10.000
Todas las referencias disponibles de Aires Acondicionados	$20.000
Todas las referencias disponibles de Lavadoras, Secadoras y Torres de Lavado	$20.000
Todas las referencias disponibles de Neveras y Nevecones	$30.000

(ii) Compra sin costo de envío. El Servicio está disponible de manera gratuita con la compra de cualquier referencia de las categorías ofrecidas por Samsung, incluyendo "Smartphones, Tabletas y Accesorios" y "Monitores", con excepción de los Equipos de Entrega Especial. La compra de cualquier producto se sujeta a la disponibilidad del mismo en las Tiendas Autorizadas al momento de realizar la compra.

2.2. Compras sin Servicio. Las áreas rurales, zonas insulares y destinos fuera de las ciudades seleccionadas no están incluidos para la prestación del Servicio. No se realizan envíos a apartados aéreos ni casilleros postales; tampoco a parqueaderos, centros comerciales, oficinas de empresas de transporte, lugares públicos, o en general a destinos que no correspondan a una dirección exacta que pueda ser verificada, direcciones que no cuenten con una nomenclatura oficial o que estén fuera del área urbana. Tampoco se realizarán envíos a destinos que se encuentren dentro de Zonas Francas o Zonas Especiales como las cubiertas por la Ley Páez, destinos con exenciones de impuestos como San Andrés, Providencia y Santa Catalina.

2.3. Modalidades de envío. Al momento de realizar la compra de cualquier producto a través de las Tiendas Autorizadas, el Cliente podrá optar por una de las modalidades de envío conforme a las cuales se prestará el Servicio, que estarán sujetas a las condiciones específicas señaladas a continuación:

i) Same Day o mismo día: el Cliente que seleccione esta modalidad recibirá el producto el mismo día en que realice la compra. Esta modalidad aplicará únicamente para productos pertenecientes a la categoría “Smartphones, Tabletas y Accesorios”, siempre que la compra sea realizada antes de las 11:00 a.m. del mismo día, y que la dirección de entrega este ubicada dentro de Bogotá y sus alrededores, entendiéndose por estos Soacha, Chía y Cajicá. En todo caso, la prestación del Servicio bajo esta modalidad estará sujeta a disponibilidad logística.

ii) Next Day o día siguiente: el Cliente que seleccione esta modalidad recibirá el producto el día siguiente a aquel en que realice la compra. Esta modalidad aplicará cuando se realice la compra cualquier producto después de las 11:00 a.m. y antes de las 3:00 p.m., y siempre que la dirección de entrega este ubicada dentro de Bogotá y sus alrededores, entendiéndose por estos Soacha, Chía y Cajicá. En todo caso, la prestación del Servicio bajo esta modalidad estará sujeta a disponibilidad logística.

iii) Standard o estándar: el Cliente que seleccione esta modalidad recibirá el producto de acuerdo con los tiempos de tránsito definidos en estos Términos y Condiciones o por el operador logístico correspondiente. Esta modalidad aplicará cuando se realice la compra cualquier producto, desde cualquier lugar del país. El tiempo estimado de entrega de los productos será de uno (1) a dos (2) días hábiles cuando la dirección de entrega se encuentre ubicada en Bogotá, y de tres (3) a dieciocho (18) días hábiles para el resto del país. En todo caso, la prestación del Servicio bajo esta modalidad estará sujeta a disponibilidad logística.

iv) Select Day o selecciona el día de entrega: bajo esta modalidad, el Cliente podrá seleccionar una fecha disponible para la entrega del producto, la cual estará sujeta a disponibilidad logística, cobertura y validación al momento de finalizar la compra. Samsung realizará la entrega antes o el mismo día seleccionado por el Cliente, salvo que se presenten circunstancias operativas o logísticas que impidan su cumplimiento. En caso de que el Cliente seleccione la modalidad "Select Day" y no se encuentre disponible para recibir el Equipo de Entrega Especial en la fecha acordada, deberá reprogramar el envío dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, comunicándose con el Centro de Servicio de Samsung, el cual le indicará las opciones de reprogramación disponibles. En dicho caso, Samsung asumirá el costo del nuevo envío.

2.4. Tiendas Autorizadas. Para efectos de los presentes Términos y Condiciones, se entenderán como “Tiendas Autorizadas” las Tiendas Autorizadas Físicas y las Tiendas Autorizadas Online. Las Tiendas Autorizadas son:

*TIENDAS AUTORIZADAS ONLINE**

a. Canales online:

- Agregadores: https://shop.samsung.com/co/multistore/co_epp_agre/

*****Es importante destacar que el Servicio solo será ofrecido en las Tiendas Autorizadas. Las compras realizadas en otros puntos de venta o plataformas no autorizadas no podrán acceder al Servicio. Le recomendamos verificar que esté realizando su compra en una de las Tiendas Autorizadas para asegurar su acceso al Servicio.

Información importante:

1. Los Clientes podrán verificar si su compra cuenta con Servicio y, si es una compra con costo de envío o una compra sin costo de envío siguiendo el siguiente paso a paso:

   a) Visite una Tienda Autorizada.
   b) Busque y elija el producto de su preferencia que se encuentre disponible, y agréguelo al carrito de compras o acérquese a la caja.
   c) Continue con el proceso de compra, diligencie o suministre, según corresponda, sus datos personales incluyendo nombre, correo electrónico, teléfono y dirección de entrega.
   d) Durante el proceso de compra el personal autorizado le informará o la plataforma desplegará, las modalidades del Servicio disponibles. Seleccione la que mejor le convenga y tenga en cuenta que algunas modalidades podrán estar inactivas y/o limitadas según los productos seleccionados y el lugar para el envío.
   e) Una vez seleccionada la modalidad del Servicio, el personal autorizado le informará o la plataforma desplegará los tiempos estimados de entrega según la modalidad elegida, así como la tarifa a pagar por el Servicio, en caso de que haya lugar a ello por ser una compra con costo de envío.
   f) Verifique que la modalidad de Servicio seleccionada sea aplicada de forma automática y se refleje correctamente en los datos de la compra. Le recomendamos verificar la disponibilidad del Servicio para su ubicación antes de finalizar su compra para evitar inconvenientes.
   g) Complete su compra siguiendo las instrucciones señaladas en la parte derecha de la pantalla o indicadas por el asesor encargado.

2. Restricciones

   a) El uso indebido de las condiciones del Servicio dará lugar a la cancelación del mismo.
   b) Samsung no se hace responsable de ninguna forma por la custodia, seguridad, pérdida, robo o extravío de los productos.
   c) Aquí se pueden añadir restricciones adicionales.
   d) En caso de que el Cliente adquiera un Equipo de Entrega Especial de gran formato, tales como televisores, neveras, lavadoras y demás equipos afines, será responsabilidad del Cliente verificar que cuenta con el espacio suficiente para la ubicación del mismo, así como con los accesos necesarios para garantizar una entrega exitosa.
   e) El Servicio cubre únicamente la entrega de los productos en el domicilio indicado por el Cliente o, en su defecto, en la recepción del mismo. No incluye el desarmado del equipo, el ingreso al interior del domicilio ni actividades similares.
   f) En caso de cancelación de la orden, el producto no será despachado y el Cliente recibirá el reembolso del cien por ciento (100%) del valor pagado, incluyendo el valor correspondiente a la tarifa de envío de los Equipos de Entrega Especial pertenecientes a las categorías "Televisores y AV" y "Electrodomésticos", cuando a ello haya lugar.
   g) En caso de que el Cliente adquiera, dentro de una misma transacción, Equipos de Entrega Especial con diferentes tarifas de envío, dichas tarifas serán sumadas y reflejadas en el valor total a pagar al momento de finalizar la compra.
   h) Aquí se pueden añadir otras aclaraciones relevantes según sea necesario.

3. CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

La garantía que aplica a los productos y al Servicio corresponderá a la garantía de calidad otorgada por Samsung, para dichos productos y/o Servicio. Las condiciones específicas del proceso de la garantía podrán ser consultadas en el siguiente link: Información sobre la garantía de los productos Samsung | Samsung CO

Si el Cliente hace uso de su derecho de retracto respecto al Producto adquirido, siempre y cuando dicho Producto sea objeto de retracto, el Cliente deberá devolver el Producto junto con el Beneficio entregado, cuando sea aplicable. Las condiciones de retracto aplicarán según lo definido en la ley y conforme a las indicaciones establecidas por cada Tienda Autorizada Participante. Las condiciones de Samsung para ejercer el derecho de retracto podrán ser consultadas en el siguiente link: ¿Cuál es el período para devoluciones? | Samsung Colombia

En consecuencia, y en caso de existir alguna reclamación sobre los productos y/o Beneficios, dicha reclamación será atendida a través del Call Center de Samsung comunicándose al WhatsApp +57 3138698800 desde cualquier celular en Colombia, o a través de los canales de atención al público de cada una de las Tiendas Autorizadas Participantes.

La información que el Cliente registre debe ser veraz y completa; se prohíbe todo acto de suplantación de identidad y/o información incorrecta que no corresponda a la persona natural o jurídica que accede al Servicio.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD

Para acceder al Servicio 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, le agradeceremos leer cuidadosamente nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales para comprender el manejo y uso dado a la información que usted 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 ventilados 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.