T&C TÉRMINOS Y CONDICIONES
VENTA DE SERVICIOS DE INSTALACIÓN

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 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 (el "Cliente" o los "Clientes").

Este documento establece los términos, condiciones y restricciones de la ***VENTA DE SERVICIOS DE INSTALACIÓN*** (en adelante el "Servicio").

El cliente acepta los presentes Términos y Condiciones, así como a todas las políticas, leyes, incluyendo el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011). Al comprar el producto. El Cliente se obliga a cumplir con las reglas establecidas por **Samsung**, así como las decisiones de **Samsung**, las cuales serán definitivas en todos los asuntos relacionados con este servicio.

Samsung:

a) Se reserva el derecho de modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Las modificaciones entrarán en vigencia inmediatamente después de su publicación en nuestro sitio web o después de haber sido comunicadas de cualquier otra manera oficial.

b) Se compromete a prestar el servicio de manera transparente y justa, respetando los derechos de todos los participantes, consumidores y actuando de acuerdo con la normativa legal vigente.

c) Los presentes Términos y Condiciones podrán ser consultados ingresando a https://www.samsung.com/co/info/tyc/.

d)

e) Para resolver consultas, dudas, ejercer derecho de retracto o reversión comuníquese con Samsung a través del número de WhatsApp 3138698800 en horario de atención de domingo a domingo 8:00 am a 8:00 pm o a través de los canales disponibles en www.samsung.com/co.

f) Para radicar una petición escrita, queja o reclamo haz clic en el siguiente enlace Email us | Samsung Support CO

1. CÓMO ACCEDER AL SERVICIO

El Cliente podrá adquirir el Servicio de istalación a través de las Tiendas Autorizadas Participantes listadas en el numeral 3 de estos términos y condiciones.

La ejecución del Servicio está a cargo de la red autorizada de centros de servicio quienes bajo la supervisión permanente de **Samsung,** garantizan servicios de alta calidad y confiabilidad.

Para hacer uso del servicio de instalación adquirido, el CLIENTE deberá comunicarse con el Call Center por medio del WhatsApp +57 313 869 8800 o de los canales habilitados en https://www.samsung.com/co/support/

Allí el CLIENTE informará la referencia del servicio adquirido, los datos del producto al que se le realizará el servicio y un experto le ofrecerán asistencia para coordinar la prestación del servicio.

2. CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO

Le recomendamos revisar detenidamente la siguiente información para conocer qué incluye y qué no incluye el servicio de instalación para cada categoría:

Categoría participante*	Incluye	No Incluye
Lavadoras	✓ Conexión a toma de corriente eléctrica de 110 V 60 hz, con polo a tierra. ✓ Conexión de mangueras de agua fría y caliente si existe esta última. ✓ Instalación de la manguera de drenaje a ducto elevado o tanque a la altura requerida. ✓ Nivelación (Superficies con piso de cemento, baldosas, baldosines o similar, piso en madera o laminado) ✓ Instrucciones básicas de uso y puesta en marcha. ✓ Apoyo con la Conexión y emparejamiento a SmartThings si aplica. (El usuario deberá ingresar los datos personales, el equipo técnico no está autorizado a acceder a los distintos datos personales). **	✗ No incluye rack para apilamiento de secadora tipo torre. ✗ Cualquier material adicional a los materiales incluidos en el kit de instalación, adecuaciones, civiles, hidráulicas o eléctricas no serán provistas, en caso de requerirse se entregará un presupuesto al consumidor. ✗ Las bases de goma para las patas en casos de piso de madera o laminado ✗ "Y" de suministro de agua en caso de tener un solo punto de salida de agua en la residencia.
Secadoras	✓ Conexión a toma de corriente eléctrica de 110 V 60 hz, con polo a tierra.	✗ No incluye rack para apilamiento de lavadora tipo torre ni ninguna clase de rack o soporte, en caso de

	✓ Conexión a suministro de gas existente y ubicado a no más de 1 metro de distancia. ✓ El suministro de gas debe cumplir con las normas existentes con seguridad y suministro. ✓ Nivelación (Superficies con piso de cemento, baldosas, baldosines o similar, piso en madera o laminado) ✓ Instrucciones básicas de uso y puesta en marcha. ✓ Apoyo con la Conexión y emparejamiento a SmartThings si aplica. (El usuario deberá ingresar los datos personales, el equipo técnico no está autorizado a acceder a los distintos datos personales)**	requerirse el centro de servicio enviará un presupuesto. ✗ Cualquier material adicional a los materiales incluidos en el kit de instalación, adecuaciones, civiles, hidráulicas o eléctricas no serán provistas, en caso de requerirse se entregará un presupuesto al consumidor. ✗ Manguera para gas y accesorios, kit ducto de salida de gases. ✗ Conversión a otro tipo de gas, propano o similar. ✗ Las bases de goma para las patas en casos de piso de madera o laminado
Aires acondicionados	✓ Conexión a fuente de corriente eléctrica de 110 V con un polo a tierra exclusivo para modelo (AR40H12D0BM/CB) o 220V con un polo a tierra para los demás modelos RAC. ✓ Visita de Inspección inicial. ✓ Conexión a toma de corriente eléctrica de 110 V con polo a tierra. ✓ Se aplica el precio estándar de instalación a las unidades interiores y exteriores que están ubicadas espalda con espalda, con una longitud de tubería de hasta 2metros. ✓ Instalación de equipo de Aire Acondicionado junto con los materiales incluidos en la caja o kit de instalación (Unidad Interior a pared residencial,	✗ Desmonte de aires acondicionados previamente instalados. ✗ Cualquier material adicional a los materiales incluidos en el kit de instalación no serán provistos, en caso de requerirse se entregará un presupuesto al consumidor ✗ No cubre maniobras en alturas, provisión de andamios, escaleras, grúas o similares. ✗ Permisos de instalación en propiedad horizontal o privada. ✗ Estructuras Para La Fijación del producto.

	Unidad Exterior en balcón unidad residencial, no incluye instalación en fachadas, exteriores etc. ✓ Instalación de drenaje máximo a un metro de la unidad interna en condiciones seguras y sin obra civil. ✓ Puesta en marcha, calibración, pruebas de operación y funcionamiento del equipo. ✓ Inducción inicial sobre el uso y mantenimiento del equipo. ✓ La instalación de la unidad interior únicamente se hace a 2 metros de altura del piso como máximo. ✓ Apoyo con la Conexión y emparejamiento a SmartThings si aplica. (El usuario deberá ingresar los datos personales, el equipo técnico no está autorizado a acceder a los distintos datos personales)**	✗ El servicio no incluye la canalización eléctrica de potencia y/o control, tablero eléctrico, breakers, interruptores, reguladores de corriente, etc. o cualquier otro que se requiera para la alimentación eléctrica de los equipos. ✗ Si requiere ampliar la medida de las mangueras, tubos, ductos, y suministros, estos no están incluidos y serán facturados por separado. ✗ Gas refrigerante adicional en caso de ser necesario. ✗ Asesoría en términos de capacidades, cargas térmicas, entre otros. ✗ Perforaciones De Azoteas/Lozas Y Bases Estructurales (Aires) Perforación De Paredes Con Materiales Especiales (Placas De Acero, Vidrio, Hormigón Reforzado Estructural (Aires) ✗ Servicios De Adecuación Cableado Eléctrico Residencial Ningún Trabajo De Albañilería, Fontanería, Mampostería Y Herrería.
Nevecones	✓ Conexión a toma de corriente eléctrica de 110 V con polo a tierra. ✓ Conexión de a suministro de agua. ✓ Nivelación (Superficies con piso de cemento, baldosas, baldosines o similar) ✓ Instrucciones básicas de uso y puesta en marcha.	✗ No incluye llave tipo galápago para conexión de a suministro de agua. ✗ Cualquier material adicional a los materiales incluidos en el kit de instalación no serán provistos, en caso de requerirse se entregará un presupuesto al consumidor.

	✓ Apoyo con la Conexión y emparejamiento a SmartThings si aplica. (El usuario deberá ingresar los datos personales, el equipo técnico no está autorizado a acceder a los distintos datos personales)**	✗ no incluye desmonte de productos anteriores
Televisores	✓ Conexión a toma de corriente eléctrica de 110 V con polo a tierra. ✓ Base de instalación fija. ✓ Configuración básica de televisión y puesta en funcionamiento. ✓ Conexión de 2 dispositivos mediante HDMI. ✓ Apoyo con la Conexión y emparejamiento a SmartThings si aplica. (El usuario deberá ingresar los datos personales, el equipo técnico no está autorizado a acceder a los distintos datos personales)**	✗ Ocultamiento de cables ✗ Movimiento Y/O Desarme De Muebles Existentes. Tornillería O Insumos Ajenos Para La Realización La Instalación movimiento De Puntos Eléctricos Y/O De Red. ✗ Conexión con otros dispositivos
Lavavajillas	✓ Conexión a toma de corriente eléctrica de 110 V 60 hz, con polo a tierra. ✓ Conexión de manguera para agua fría o caliente. ✓ Instalación de la manguera de drenaje a ducto elevado o tanque a la altura requerida. ✓ Nivelación. (Superficies con piso de cemento, baldosas, baldosines o similar, piso en madera o laminado) ✓ Instrucciones básicas de uso y puesta en marcha. ✓ Apoyo con la Conexión y emparejamiento a SmartThings si aplica. (El usuario deberá ingresar los datos personales, el equipo	✗ Cualquier material adicional a los materiales incluidos en el kit de instalación, adecuaciones, civiles, hidráulicas o eléctricas no serán provistas, en caso de requerirse se entregará un presupuesto al consumidor. ✗ Cable de Poder (modelos de 75 piezas) ✗ Manguera de suministro de agua caliente.

	técnico no está autorizado a acceder a los distintos datos personales). **	
Cocinas a gas	✓ Verificación de la ventilación del sitio de instalación, debe cumplir con las normas de ventilación vigentes ✓ Conexión a toma de corriente eléctrica de 110 V 60 Hz,con polo a tierra. ✓ Colocación de las bases (patas) modelos con horno) ✓ Empotramiento en mesón de cocina (previa comprobación de medidas (modelos cooktop) ✓ Conexión a suministro de gas existente y ubicado a no más de 1 metro de distancia. ✓ El suministro de gas debe cumplir con las normas existentes con seguridad y suministro. ✓ Nivelación (Superficies con piso de cemento, baldosas, baldosines o similar, piso en madera o laminado) ✓ Instrucciones básicas de uso y puesta en marcha.	✗ Cualquier material adicional a los materiales incluidos en el kit de instalación, adecuaciones, civiles, hidráulicas o eléctricas no serán provistas, en caso de requerirse se entregará un presupuesto al consumidor. ✗ Manguera para gas y accesorios. ✗ Conversión a otro tipo de gas.
Hornos eléctricos	✓ Conexión a toma de corriente eléctrica de 220 V 60 HZ con polo a tierra. ✓ Empotrado y nivelación en mueble de la cocina ✓ Instrucciones básicas de uso y puesta en marcha. ✓ Apoyo con la Conexión y emparejamiento a SmartThings si aplica. (El usuario deberá ingresar los datos personales, el equipo técnico no está autorizado a acceder a los distintos datos personales). **	✗ Toma corriente bifásica ✗ Cualquier material adicional a los materiales incluidos en el kit de instalación, adecuaciones, civiles, hidráulicas o eléctricas no serán provistas, en caso de requerirse se entregará un presupuesto al consumidor.

3. TIENDAS AUTORIZADAS PARTICIPANTES ONLINE

El servicio solo podrá adquirirse en las tiendas autorizadas mencionadas a continuación.

Tiendas Samsung Autorizadas	Dirección web
AGREGADORES	https://www.samsung.com/co/multistore/co_epp_agre/

4. LOS CLIENTES PODRÁN ADQUIRIR EL SERVICIO DE INSTALACIÓN DE LA SIGUIENTE FORMA

- Ingrese a las TIENDAS AUTORIZADAS PARTICIPANTES ONLINE
- Ubique en el menú superior la categoría de electrodomésticos, valla a accesorios para electrodomésticos y busque el servicio, también ingrese a: https://www.samsung.com/co/home-appliance-accessories/all-home-appliance-accessories/
- Elija el servicio de instalación de acuerdo al producto que quiera instalar.
- El servicio debe ser agregado al carro de compras y se debe proceder con su pago.
- Recibirá un número de orden o CO en el cual se describirá el servicio comprado.
- Será contactado con el fin de acordar la jornada para la instalación de su producto
- A través del centro de servicio autorizado un experto lo visitará e instalará el producto

5. CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

a. El servicio solo aplica para productos Samsung.
b. La garantía de instalación es de 1 mes.
c. Las condiciones de instalación son domésticas, es decir que no se realizan instalaciones en alturas, fachadas, o estructuras que superen el entorno del hogar.
d. Los productos serán instalados con los accesorios que se incluyen en el empaque.
e. Una vez realizada la instalación, el técnico autorizado verificará el correcto funcionamiento del producto y ofrecerá instrucciones básicas de uso. *El Cliente recibirá una orden de servicio con las actividades adelantadas.*
f. Infraestructura: Los puntos de agua, desagüe y electricidad deben estar a una distancia máxima de 1.5 metros del producto a instalar.
g. Normativa Eléctrica: Las tomas de corriente deben ser de 110V o 220V 60 hz, según el equipo y contar con polo a tierra.
h. Superficies: Para televisores, el muro debe ser de ladrillo o concreto. Si es drywall, debe tener refuerzo interno de madera o metal, en este último caso se instalará solo bajo responsabilidad del consumidor, ya que la estructura no es apta para este tipo de instalaciones.
i. Acceso: El espacio de tránsito (puertas, pasillos, ascensores) debe permitir el paso del equipo con su empaque original.
j. No incluye, obras civiles perforaciones en mármol, granito, adecuaciones de plomería o electricidad.
k. No incluye desmonte de puertas de neveras para ingreso a recintos (esto tiene un costo a través de la red de centros de servicios.

l. No cubre movimiento de muebles, retiro de equipos antiguos o disposición de escombros/empaques.
m. Suministro de accesorios no incluidos en la caja original (mangueras extras, cables HDMI, soportes de pared).
n. No incluye desmonte de productos anteriores en ningún caso
o. No incluye transporte del producto de un sitio externo al sitio de instalación, debe estar ubicado en el lugar de instalación.
p. Lugar adecuado para instalación de un TV, el lugar no debe tener exposición directa de sol o fuentes de calor, ni a humedad, goteo, salpicaduras o exposición a mucho polvo."
q. **Apoyo con la Conexión y emparejamiento a SmartThings si aplica. (El usuario deberá ingresar los datos personales, el equipo técnico no está autorizado a acceder a los distintos datos personales), aplican condiciones y restricciones publicadas en el siguiente link: https://www.samsung.com/co/smartthings/app/?msockid=1d586829913d6fa90a3c7f33953d640e

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.