T&C TÉRMINOS Y CONDICIONES
[GARANTÍA SUPLEMENTARIA PARA NEVERAS Y LAVADORAS]
SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S.A.
Compresor tipo Inverter o Motor tipo Inverter

Los siguientes términos y condiciones (los "Términos y Condiciones") son aplicables a la Garantía Suplementaría ofrecida respecto del compresor o motor tipo inverter que integra los productos Samsung identificados en los Términos y Condiciones; la Garantía Suplementaría será aplicable a todos los clientes que adquieran productos importados por 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 adquiridos en cualquiera de los canales autorizados para su comercialización por Samsung.

Este documento establece los términos, condiciones y restricciones que rigen la [GARANTÍA SUPLEMENTARIA PARA NEVERAS Y LAVADORAS] (en adelante la "Garantía Suplementaria"). Que resulta aplicable respecto de los compresores o motores tipo inverter que componen los productos importados por Samsung y comercializados por medio de sus canales autorizados. El Cliente, con la compra del Producto acepta total e incondicional de los presentes Términos y Condiciones que reconoce conocer, 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 llevar a cabo las actividades y servicios relacionados con la garantía de manera transparente y justa, respetando los derechos de todos los participantes, consumidores y actuando de acuerdo con la normativa legal vigente.

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

c) Para resolver consultas o dudas comuníquese con Samsung a través del número de WhatsApp 3138698800 en horario de atención de lunes a sábado 7:00 am a 8:00 pm o a través de los canales disponibles en www.samsung.com/co.

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

VIGENCIA DE LA ACTIVIDAD	Los presentes Términos y condiciones aplican desde el 1 de abril de 2026 en adelante.

1. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

Samsung ofrece garantías suplementarias que van más allá de la garantía legal de un año, este beneficio aplica para compresores de neveras y motores de lavadoras así:

Producto	Repuesto con suplementaria	Fecha de compra comercialización	Termino de garantía suplementaria
Nevera	Compresor tipo Inverter	Referencias vendidas hasta octubre 31 de 2022	120 meses desde la fecha de compra
Nevera	Compresor tipo Inverter	Referencias vendidas a partir de noviembre de 2022 y hasta el 31 de marzo de 2026	240 meses desde la fecha de compra
Nevera	Compresor tipo Inverter	Referencias vendidas a partir del 1 de abril de 2026	120 meses desde la fecha de compra
Lavadora	Motor tipo Inverter	Referencias vendidas hasta octubre 31 de 2022	120 meses desde la fecha de compra
Lavadora	Motor tipo Inverter	Referencias vendidas a partir de noviembre de 2022 y hasta el 31 de marzo de 2026	240 meses desde la fecha de compra
Lavadora	Motor tipo Inverter	Referencias vendidas a partir del 1 de abril de 2026	120 meses desde la fecha de compra.

La garantía complementaría ofrecida, implica que, para los casos identificados, una vez terminado el plazo de vigencia de la garantía de un año, Samsung provee el repuesto con garantía suplementaria de forma GRATUITA a través de la red autorizada de centros de servicio, no obstante, el consumidor paga la mano de obra e insumos necesarios para garantizar el funcionamiento de estos repuestos.

La Garantía suplementaria de 10 años aplica exclusivamente sobre el compresor o motor tipo inverter.

2. CONDICIONES ESPECÍFICAS DE LA ACTIVIDAD

SAMSUNG entregará gratis el Compresor tipo Inverter o Motor tipo Inverter con garantía suplementaria a través del servicio técnico autorizado que visitará al consumidor e instalará el repuesto.

El Consumidor pagará la mano de obra o instalación del repuesto junto con los insumos, pruebas técnicas, mediciones y demás actividades necesarias para garantizar el buen funcionamiento del producto diferentes al compresor.

Samsung no entregará el repuesto (Compresor tipo Inverter o Motor tipo Inverter) por separado, únicamente se entrega instalado a través de la red autorizada de centros de servicio.

La garantía de mano de obra por cambio de Compresor tipo Inverter o Motor tipo Inverter con garantía suplementaria será de un año; es decir que si se repite la falla después de ser reemplazado en el término de garantía suplementaria se procederá con el cambio del repuesto incluida la mano de obra.

Si el Compresor tipo Inverter o Motor tipo Inverter con garantía suplementaria repite la falla después de un año, Samsung entregará el repuesto y el consumidor pagará la mano de obra. Una vez pasado el año, la garantía suplementaría volverá a aplicar por el tiempo remanente de la garantía suplementaria original, es decir, si al momento de ejecutar la garantía suplementaria sobre el compresor, había un plazo de 5 años remanentes de garantía, la garantía suplementaria del compresor nuevo será de 5 años.

Si dentro del año siguiente al cambio del repuesto con garantía suplementaria se presenta una nueva falla, Samsung entregará un nuevo repuesto junto con la mano de obra. *(es decir que la garantía propia de este soporte técnico es de un año por parte y repuesto) esta garantía no cubrirá piezas, partes o repuestos que no hayan sido remplazados en el servicio garantizado.*

Si después del año siguiente al cambio del repuesto con garantía suplementaria se presenta una nueva falla, Samsung entregará un nuevo repuesto y el consumidor pagará la mano de obra e insumos asociados al proceso de reparación.

La garantía Suplementaria no incluye costos de transporte del producto desde el centro de servicio a la casa del consumidor y viceversa, tampoco incluye el transporte del producto hasta el centro de servicio en caso de ser necesario; por lo tanto, estos costos deberán asumirse por el Cliente en caso de ser necesarios.

Respecto de la mano de obra que el Cliente deba pagar en ejecución de la garantía suplementaria, se ofrece una garantía por la prestación del servicio de 90 días calendario.

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.

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 le asignará la visita de un técnico quien rendirá un dictamen sobre la prestación del servicio para determinar si hay lugar a que se haga efectiva la garantía.

El Dictamen del técnico determinará si el servicio se prestó de forma idónea y las posibles afectaciones del mismo, en caso de que las fallas que presente el producto estén ligadas a la prestación del servicio, el Cliente podrá optar por la devolución del dinero o la repetición del servicio

3. TIENDAS AUTORIZADAS PARTICIPANTES ONLINE

Todos los distribuidores autorizados en el territorio colombiano de productos importados legalmente por SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S.A. , la garantía solo aplicará a productos importados por Samsung.

La Garantía Suplementaria aplicara a todos los productos pertenecientes a las referencias o líneas identificadas en el numeral 2 que sean importados por Samsung y comercializados por medio de los canales autorizados.

4. LOS CLIENTES PODRÁN SOLICITAR EL SERVICIO ASÍ:

Previo a la comunicación con Samsung ubique la etiqueta de modelo y serial adherida al producto.

En lo posible, tome evidencias de las fallas que percibe. (opcional)

Comuníquese con Samsung a través del número de WhatsApp 3138698800 en horario de atención de lunes a sábado 7:00 am a 8:00 pm o a través de los canales disponibles en www.samsung.com/co.

Allí le será asignada una orden de servicio con el centro autorizado más cercano.

El técnico le visitará e indicará si la novedad está asociada a un repuesto con garantía suplementaria.

En caso que la falla no esté asociada a los repuestos con garantía suplementaria, el Centro de servicio autorizado entregará una cotización o presupuesto específico para la prestación del servicio de reparación y demás adyacentes o necesarios como el de transporte o la compra de los repuestos.

5. CONDICIONES GENERALES DE LA ACTIVIDAD

Únicamente aplica para productos adquiridos en Colombia e importados por Samsung.

Los Productos se atienden a domicilio, sin embargo, si es necesario su traslado al centro de servicio se entregará un presupuesto al consumidor.

El plazo de la reparación será informado por el centro de servicio al momento de ofrecer el soporte.

El cliente deberá tener espacio suficiente en su lugar de residencia para desarmar los productos, mínimo un espacio de 2 X 2 METROS.

El valor de la mano de obra y servicios complementarios como presurizaciones, cargas de gas y demás mediciones será cobrado al consumidor a través de un presupuesto que será previamente presentado para su aprobación.

La reparación será ejecutada en un término de 30 días hábiles.

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, 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.

LISTADO DE PRODUCTOS HABILITADOS

Neveras

MODELO
REFERENCIA
RB30N4160B1/CO
RB43DG6005S9CO
RB45DG6300B1CO
RB50DG6320B1CO
RF22A4220S9/CO
RF22A4220SG/CO
RF29DB995012CO
RF32CG5410B1CO
RF32CG5910B1CO
RM90F66C1WCO
RS22T5200B1/CO
RS23T5B00S9/CO
RS27T5200B1/CO
RS27T5200S9/CO
RS27T5561B1/CO
RS28CB760A7GCO
RS57DG4000B4CO
RS57DG4100B4CO
RT22FARADS8/CO
RT25FARADS8/CO
RT31DG5220B1CO
RT31DG5220S9CO
RT38DG6220B1CO
RT38DG6220S9CO
RT38DG6770B1CO
RT42DG6220B1CO
RT42DG6220S9CO
RT53DG6790B1CO

Lavadoras

REFERENCIA
WA13CG5441BDCO
WA15CG5441BDCO
WA23C3554GV/CO
WA70F13E4CCO
WA70F15E4CCO
WA70F17E7CCO
WA70F19E7CCO
WA80F13S5BCO
WA80F15S5BCO
WA80F17S8BCO
WA80F19S8BCO
WA80F21S8BCO
WA90CG4240BYCO
WD11T4046BX/CO
WD12FG5B34BECO
WD14BB904DGBCO
WD16T6000GP/CO
WD18T6000GV/CO
WD20T6300GP/CO
WD22T6500GP/CO
WD26DB8995BZCO
WF20T6000AW/CO
WF22C6400AP/CO
WF22R6270AW/CO
WF26DG8250AVCO
WF90F26ADSCO
WH22DBH570GVCO
WH26DBH700GVCO