TÉRMINOS & CONDICIONES
SERVICIOS DE REPARACIÓN DE PANTALLA PARA CELULARES y TABLETS
SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S.A.

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 reparación de pantallas para celulares ofrecidos directamente por Samsung a través de las tiendas autorizadas relacionadas en el T&C (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 reparación de pantallas para celulares y tablets (en adelante la El "Servicio"). La adquisición por parte del Cliente del Servicio 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 llevar a cabo 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) 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 8:00 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

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO OFRECIDO

El Servicio consiste la reparación de pantalla para celulares y tablets con las SKU o referencias indicadas en el numeral 2 de estos T&C
El Servicio incluye el detalle indicado en el # 2 esto es, la mano de obra, la cubierta trasera o back glass la reparación de la pantalla, cintas de sellado y el cambio de batería por una nueva.

El Servicio no incluye soporte respecto del Software embebido en los Productos, su instalación o actualización ni servicios de reparación adicionales a los señalados, por lo tanto, si el producto requiere de reparación o repuestos adicionales a los contemplados, podrá haber lugar a un cobro adicional.

2. CONDICIONES ESPECÍFICAS DE LA ACTIVIDAD

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 dispositivo hace parte de las referencias seleccionadas.

A continuación, se incluye un listado con el detalle de las referencias seleccionadas para las cuales se ofrece el Servicio, los precios y el detalle del alcance de cada uno. En el Anexo A del presente T&C se incluyen las referencias y modelos a los que es aplicable el Servicio.

SERVICIO DE REPARACIÓN DE PANTALLA PARA TABLETS Y CELULARES:

Familia	Producto	SKU	Precio	Incluye	No Incluye
S	S24	P-GT-LTXOS1MW	$ 925,000	▪Mano de obra ▪Reparación de pantalla por golpe. ▪Cubierta trasera o back glass ▪Cintas o types de sellado ▪Cambio de Batería	▪Reemplazo de otros componentes
	S24+	P-GT-LTXOS1HW	$ 1,020,000	▪Mano de obra ▪Reparación de pantalla por golpe. ▪Cubierta trasera o back glass ▪Cintas o types de sellado ▪Cambio de Batería	▪Reemplazo de otros componentes
	S24Ultra	P-GT-LTXOS1PW	$ 1,643,000	▪Mano de obra ▪Reparación de pantalla por golpe. ▪Cubierta trasera o back glass ▪Cintas o types de sellado ▪Cambio de Batería	▪Reemplazo de otros componentes
	S25	P-GT-LTXOS0MW	$ 891,000	▪Mano de obra ▪Reparación de pantalla por golpe. ▪Cubierta trasera o back glass ▪Cintas o types de sellado ▪Cambio de Batería	▪Reemplazo de otros componentes
	S25+	P-GT-LTXOS0HW	$ 1,044,000	▪Mano de obra ▪Reparación de pantalla por golpe. ▪Cubierta trasera o back glass ▪Cintas o types de sellado ▪Cambio de Batería	▪Reemplazo de otros componentes
	S25Ultra	P-GT-LTXOS0PW	$ 1,525,000	▪Mano de obra ▪Reparación de pantalla por golpe. ▪Cubierta trasera o back glass ▪Cintas o types de sellado ▪Cambio de Batería	▪Reemplazo de otros componentes
Z	Flip 5	P-GT-LTXOS2AW	$ 1,919,000	▪Mano de obra ▪Reparación de pantalla por golpe. ▪Cubierta trasera o back glass ▪Cintas o types de sellado ▪Cambio de Batería	▪Reemplazo de otros componentes
	Flip 6	P-GT-LTXOS1AW	$ 1,529,000	▪Mano de obra ▪Reparación de pantalla por golpe. ▪Cubierta trasera o back glass ▪Cintas o types de sellado ▪Cambio de Batería	▪Reemplazo de otros componentes

	Fold 5	P-GT-LTXOS2BW	$ 2,622,000	▪Mano de obra ▪Reparación de pantalla por golpe. ▪Cubierta trasera o back glass ▪Cintas o types de sellado ▪Cambio de Batería	▪Reemplazo de otros componentes
	Fold 6	P-GT-LTXOS1BW	$ 2,720,000	▪Mano de obra ▪Reparación de pantalla por golpe. ▪Cubierta trasera o back glass ▪Cintas o types de sellado ▪Cambio de Batería	▪Reemplazo de otros componentes
Tab	Tab S9	P-GT-LTXOT2PW	$ 2,498,000	▪Mano de obra ▪Reparación de pantalla por golpe. ▪Cubierta trasera o back glass ▪Cintas o types de sellado ▪Cambio de Batería	▪Reemplazo de otros componentes
	Tab S9 FE	P-GT-LTXOT1MW	$ 909,000	▪Mano de obra ▪Reparación de pantalla por golpe. ▪Cubierta trasera o back glass ▪Cintas o types de sellado ▪Cambio de Batería	▪Reemplazo de otros componentes
	Tab S10+	P-GT-LTXOT1PW	$ 2,553,000	▪Mano de obra ▪Reparación de pantalla por golpe. ▪Cubierta trasera o back glass ▪Cintas o types de sellado ▪Cambio de Batería	▪Reemplazo de otros componentes
	Tab S10 FE	P-GT-LTXOT0MW	$ 691,000	▪Mano de obra ▪Reparación de pantalla por golpe. ▪Cubierta trasera o back glass ▪Cintas o types de sellado ▪Cambio de Batería	▪Reemplazo de otros componentes
	Tab S11	P-GT-LTXOT0PW	$ 977,000	▪Mano de obra ▪Reparación de pantalla por golpe. ▪Cubierta trasera o back glass ▪Cintas o types de sellado ▪Cambio de Batería	▪Reemplazo de otros componentes

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 a SAMSUNG.

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

Categoria	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 pantalla, allí encontrará el SERVICIO DE REPARACIÓN DE PANTALLA asociado a celulares S24-S25-Flip5-Flip-6-Folf5-Fold6 y tablets-TabS9-TabS10-TabS11 de las referencias mencionadas en el Anexo A.
- 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.

5. CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

El SERVICIO tiene un período de redención valido, de hasta 60 días después de comprado. Una vez vencido este término el Cliente perderá el derecho a redimir el Servicio.

a) Para redimir el Servicio adquirido el Cliente deberá contactarnos a través de nuestro canal autorizado en WhatsApp 3138698800, por medio del cual deberá suministrarnos la información del modelo y el serial del producto al cual se le realizará el servicio de cambio de pantalla.

b) Una vez activado el servicio el cliente podrá llevar su producto al centro de servicio autorizado más cercano o solicitar servicio de recolección puerta a puerta a través de nuestro canal autorizado de servicio al cliente WhatsApp 3138698800. El servicio de recolección puerta a puerta no tendrá costo adicional y aplica exclusivamente en la zona de cobertura indicada en el Anexo B de los T&C

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

d) La Garantía respecto del Servicio es 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) 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) 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.

h) 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.

i) 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.

j) 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.

k) 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, 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 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 A (Modelos)

Producto	Modelo
S24 Ultra	SM-S928BZKKLTC
S24 Plus	SM-S926BZKJLTC
S24	SM-S921BZKKLTC
S25 Ultra	SM-S938BZBKLTC
S25 Ultra	SM-S938BZKJLTC
S25 Ultra	SM-S938BZKKLTC
S25 Ultra	SM-S938BZSLCOM
S25 Ultra	SM-S938BZTJLTC
S25 Ultra	SM-S938BZTKLTC
S25 Ultra	SM-S938BZBJLTC
S25 Ultra	SM-S938BZBLCOM
S25 Ultra	SM-S938BZKLCOM
S25 Ultra	SM-S938BZSKLTC
S25 Plus	SM-S936BDBJLTC
S25 Plus	SM-S936BLBJLTC
S25 Plus	SM-S936BLGJLTC
S25 Plus	SM-S936BLBKLTC
S25 Plus	SM-S936BLGKLTC
S25 Plus	SM-S936BLGMCOM
S25 Plus	SM-S936BZSJLTC
S25 Plus	SM-S936BZSKLTC
S25 Plus	SM-S936BZSMCOM
S25	SM-S931BDBKLTC
S25	SM-S931BDBMCOM
S25	SM-S931BDBULTC
S25	SM-S931BLBKLTC
S25	SM-S931BLBULTC
S25	SM-S931BLGKLTC
S25	SM-S931BLGULTC
S25	SM-S931BZSKLTC
S25	SM-S931BZSMCOM
S25	SM-S931BZSULTC
Fold5	SM-F946BLBJLTC
Fold6	SM-F956BDBUCOO
Fold6	SM-F956BZSUCOO
Fold6	SM-F956BDB1COM
Fold6	SM-F956BDBLCOM

Fold6	SM-F956BZS1COM
Fold6	SM-F956BDB2COO
Fold6	SM-F956BDBJCOO
Fold6	SM-F956BZS2COO
Fold6	SM-F956BZSJCOO
Fold6	SM-F956BDBMCOM
Fold6	SM-F956BZSMCOM
Fold6	SM-F956BDBKCOO
Fold6	SM-F956BZSKCOO
Flip5	SM-F731BLGJCOM
Flip6	SM-F741BLBJCOO
Flip6	SM-F741BLBKCOO
Flip6	SM-F741BZSKCOO
S10FE	SM-X520NLBACOO
S10FE	SM-X520NLBECOO
S10FE	SM-X520NZAACOO
S10FE	SM-X520NZAECOO
S10Ultra	SM-X920NZADCOO
S11Ultra	SM-X930NZADCOO
S11Ultra	SM-X930NZAHCOO
S9	SM-X710NZAHCOO
S9 FE	SM-X510NZAECOO

ANEXO B

Cobertura para la recolección puerta a puerta

El servicio de recolección puerta a puerta para el Cliente del Servicio solo aplica cuando el Cliente lo requiera y, en todo caso, cuando el lugar de recolección se encuentre en la zona de cobertura indicada a continuación

MUNICIPIO	**DEPARTAMENTO**
BELLO	ANTIOQUIA
CALDAS	ANTIOQUIA
ENVIGADO	ANTIOQUIA
GIRARDOTA	ANTIOQUIA
ITAGUI	ANTIOQUIA
LA ESTRELLA	ANTIOQUIA
MEDELLIN	ANTIOQUIA
RIONEGRO	ANTIOQUIA
SABANETA	ANTIOQUIA
BARRANQUILLA	ATLANTICO
CARTAGENA	BOLIVAR
TUNJA	BOYACA
MANIZALES	CALDAS
VALLEDUPAR	CESAR
MONTERIA	CORDOBA
BOGOTA D.C.	CUNDINAMARCA
NEIVA	HUILA
SANTA MARTA	MAGDALENA
VILLAVICENCIO	META
PASTO	NARIÑO
ARMENIA	QUINDIO
PEREIRA	RISARALDA
BUCARAMANGA	SANTANDER
CUCUTA	SANTANDER DEL NORTE
SINCELEJO	SUCRE
IBAGUE	TOLIMA
CALI	VALLE DEL CAUCA