

**T&C PARA EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO**  
**SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S.A.**  
**[MANTENIMIENTO PREVENTIVO]**

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 requiera los servicios de SAMSUNG y su red autorizada de servicios por medio de las tiendas autorizadas para su comercialización (en adelante "El Cliente") 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, condiciones y restricciones que rigen la prestación del servicio de mantenimiento preventivo que el Cliente adquiere por medio de las Tiendas Autorizadas que se identifican en estos T&C (en adelante 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/>.
- a) 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](http://www.samsung.com/co).
- b) 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 comprar el Servicio de mantenimiento a través de las Tiendas Autorizadas Participantes listadas en el numeral 3 de estos términos y condiciones.

El **MANTENIMIENTO PREVENTIVO** busca realizar una limpieza al producto y una revisión de acuerdo con el alcance indicado en las **CONDICIONES ESPECÍFICAS Del Servicio**.

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 mantenimiento 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 comprado, los datos del producto al que se le realizará el servicio de mantenimiento y un experto le ofrecerá instrucciones.

## 2. CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO

Le recomendamos revisar detenidamente qué incluye cada servicio para asegurar que su compra cumpla con sus expectativas.

PRODUCTO Y /O ELECTRODOMÉSTICO	SKU DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO	ACTIVIDADES QUE SE INCLUYEN EN EL ALCANCE
NEVECON	P-RE-XXMXP01C P-RE-XXMXP11C	Frontal Limpieza del cover (incluye bandejas y gabinete Interno) Posterior (Descongelamiento del cover y Ductos de Retorno y drenaje) Limpieza Bandeja de drenaje y tubería y compresor (Externo) Revisión del Filtro de Agua (No incluye el cambio) (No incluye desensamble, reparaciones, ni cambios de piezas)
LAVADORA CARGA SUPERIOR	P-WM-XXMXPW00C	Desmante de la Tina Revisión de transmisión Mantenimiento Suspensión Limpieza Dispensadores de Jabón Y suavizante Limpieza de accesorios y Filtros (Motas y Agua) Revisión Nivelación y calibración ( No incluye reparaciones, ni cambios de piezas) Revisión Conexiones Eléctricas
LAVADORA CARGA FRONTAL	P-WM-XXMXPW01C	Desmante de la Tina Revisión de transmisión Mantenimiento Suspensión Limpieza Dispensadores de Jabón Y suavizante Limpieza de accesorios y Filtros (Motas y Agua) Revisión Nivelación y calibración ( No incluye reparaciones, ni cambios de piezas) Revisión Conexiones Eléctricas.

<p>TORRE DE LAVADO Lavadora- Secadora Laundry Hub</p>	<p>P-WM-XMXPW03C</p>	<p>Desmante de Secadora (Desarme de tambor y limpieza de ductos de aire – Revisión de válvula y quemador gas – revisión de Fugas de gas) Desmante de la Tina Revisión de transmisión Mantenimiento Suspensión Limpieza Dispensadores de Jabón Y suavizante Limpieza de accesorios y Filtros (Motas y Agua) Limpieza de ductos agua (aspersores) Revisión Nivelación y calibración Limpieza Filtros (Si aplica) ( No incluye reparaciones, ni cambios de piezas) Revisión Conexiones Eléctricas</p>
<p>SECADORA GAS</p>	<p>P-WM-XMXPW02C</p>	<p>Desarme de tambor y limpieza de ductos de aire – Revisión de válvula y quemador gas (revisión de Fugas de gas) Limpieza de Gabinete Interno. Limpieza de ductos de aire (No incluye reparaciones, ni cambios de piezas) Limpieza de Filtros (Si aplica)</p>
<p>AIRE ACONDICIONADO RESIDENCIAL</p>	<p>P-RAC-XMXP00C</p>	<p>Desmante de la carcasa de la condensadora Limpieza del Blower, lavado y lubricación Limpieza del evaporador Limpieza ductos de desagüe Revisión de conexiones, voltaje, amperaje (No incluye desensamble, reparaciones, ni cambios de piezas)</p>
<p>LAVAVAJILLAS</p>	<p>P-DW-XMXP000C</p>	<p>Desmante de Zona de empotramiento y limpieza de ductos de Drenaje Limpieza de Gabinete Interno Limpieza de Dispensador de Jabón Limpieza de ductos Agua (Aspersores) (No incluye desensamble, reparaciones, ni cambios de piezas) Limpieza de Filtros (Si aplica)</p>
<p>MICROONDAS</p>	<p>P-MW-XMXP000C</p>	<p>Limpieza interna del Gabinete Limpieza Conexiones eléctricas Mantenimiento de Rodamiento Interno (No incluye desensamble reparaciones, ni cambios de piezas) El cliente debe llevar el producto al centro de servicio asignado en su ciudad*</p>
<p>HORNO ELECTRICO</p>	<p>P-EOV-XMXP000C</p>	<p>Desmante de Zona de empotramiento Limpieza interna del Gabinete Limpieza Conexiones Eléctricas Prueba de Conectividad (No incluye desensamble, reparaciones, ni cambios de piezas)</p>

ASPIRADORA ROBOT	P-VC-XMXPV01C	Limpieza de escobillas Limpieza de tanque de agua (Si Aplica) Limpieza de la Mopa Limpieza exterior Mantenimiento de Ruedas Prueba de Conectividad (No aplica desensamble) (No incluye reparaciones, ni cambios de piezas) El cliente debe llevar el producto al centro de servicio asignado en su ciudad*
------------------	---------------	--

El alcance relacionado con la Revisión o Limpieza No incluye cambio de piezas, repuestos o accesorios, si el técnico autorizado detecta que una o más piezas deben ser reemplazadas, entregará un presupuesto el cual puede ser aceptado o rechazado por el cliente.

El Servicio no incluye soporte respecto del Software embebido en los Productos, su instalación o actualización.

Es importante destacar que el cliente debe leer detalladamente las actividades que incluye cada servicio.

### 3. TIENDAS AUTORIZADAS PARTICIPANTES ONLINE

El Servicio podrá ser adquirido en los establecimientos mencionados a continuación. Las compras realizadas en otros puntos de venta o plataformas no autorizadas no serán elegibles para esta Actividad.

El Servicio de Mantenimiento solo podrá adquirirse por medio de las siguientes tiendas:

Tiendas Autorizadas	URL
ALIANZAS	<a href="https://samsung.com/co/multistore/alianzas_co">https://samsung.com/co/multistore/alianzas_co</a>

El Servicio solo será prestado en las ciudades con cobertura indicadas en el ANEXO 1. CIUDADES HABILITADAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

### 4. LOS CLIENTES PODRÁN COMPRAR EL SERVICIO ASÍ:

- Los CLIENTES podrán acceder al servicio a través de las Tiendas Autorizadas Participantes.
- El cliente elige la opción de electrodomésticos, accesorios para electrodomésticos, allí encontrará el SERVICIO DE MANTENIMIENTO asociado a los diferentes productos.
- 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

- a) Período de redención: El CLIENTE podrá hacer efectivo el servicio de limpieza hasta 30 días calendario después de la compra del servicio.

- b) Si el Cliente no hace el trámite para la redención del servicio y el agendamiento del mantenimiento en el término de 30 días calendario siguientes a la compra, perderá su derecho sin lugar a devolución del dinero.
- c) Únicamente aplica para productos adquiridos en Colombia.
- d) El servicio no cubre transporte de productos desde y hacia el centro de servicio y viceversa si requiere traslado, se entregará un presupuesto al consumidor.
- **Productos atendidos a domicilio:** Nevecon, Lavadora carga superior, Lavadora Carga frontal lavadora/ Secadora Laundry Hub, Secadora gas, Aire acondicionado residencial, lavavajillas, Horno Eléctrico.
  - **Productos que deben ser llevados al centro de servicio:** Microondas y aspiradora robot.
- e) El cliente deberá tener espacio suficiente en su lugar de residencia para desarmar los productos, mínimo un espacio de 2 X 2 METROS.
- f) El valor del servicio se calculará en el proceso de la compra y será informado al Cliente en el momento de la liquidación de la orden, antes de realizar el pago.
- g) El cliente se debe asegurar de incluir el servicio en el carro de compras y pagar el precio allí publicado.
- h) EL CLIENTE solamente podrá agregar un (1) PRODUCTO al carrito de compras por transacción.
- i) La Garantía respecto del servicio de mantenimiento es de 1 (un) mes y por tratarse de un mantenimiento preventivo, el tiempo que dure la prestación del servicio de mantenimiento no interrumpirá el plazo de la garantía legal o complementaria del producto y /o sus componentes.
- j) La garantía sobre el servicio se registrará 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.
- k) 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.
- l) El Cliente podrá optar por la repetición del servicio o la devolución del dinero y deberá dejar constancia escrita de su elección en el formato que Samsung le indique para este efecto.

m) 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 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.

ANEXO 1. CIUDADES HABILITADAS PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Bogotá
Soacha
Cajicá
Chia
Mosquera
Cali
Medellín
Envigado
Itagui
Barranquilla
Cartagena
Santa Marta
Bucaramanga
Cúcuta
Neiva
Ibague
Pereira
Armenia
Manizales