

SERVICIO DE REPARACIÓN SAMSUNG GALAXY PREMIUM REPAIR

V2 - 19 de septiembre de 2025

Condiciones generales del servicio de reparación "Samsung Galaxy Premium Repair"

Las presentes condiciones generales, incluidos todos los documentos a los que se hace referencia en las mismas (las "**Condiciones Generales**") proporcionan información de las condiciones en las que le ofrecemos y prestamos el servicio de reparación (el "**Servicio**") de los dispositivos móviles de la marca Samsung de las series Galaxy S y Z descritos en las presentes Condiciones Generales (los "**Productos**" o, cada uno de ellos, el "**Producto**").

Nuestra relación comercial se regirá por la versión de las Condiciones Generales que esté en vigor en el momento en el que el usuario realice su pedido, por el Presupuesto Revisado (tal y como este término se define a continuación) aceptado por el usuario, el resguardo de depósito del SAT que se suscribirá al entregar el dispositivo al Técnico Oficial (tal y como este término se define a continuación); y la orden de trabajo suscrita por el usuario y el Técnico Oficial al recibir el dispositivo reparado. En caso de contradicción entre los documentos prevalecerán en todo caso las presentes Condiciones Generales.

En caso de que el usuario tenga unas condiciones distintas, éstas no se reconocerán a menos que nosotros aceptemos su validez expresamente por escrito.

Le rogamos que lea detenidamente las presentes Condiciones Generales y se familiarice con ellas antes de solicitar el Servicio.

1. Quiénes somos

1.1. Somos Samsung Electronics Iberia, S.A., Sociedad Unipersonal., con NIF: A-59308114, con domicilio social en Parque Empresarial Omega, Edificio C, Avenida de la Transición Española, 32, (28108) Alcobendas (Madrid) ("**Samsung**", "**nosotros**" o "**nos**").

1.2. El servicio de reparación es realizado por ANOVO IBÉRICA MADRID S.L. (el "**Técnico Oficial**"), con N.I.F. B-82.479.197 y domicilio social en la calle Isla de Alegranza, naves 13 a 16, como servicio técnico oficial de Samsung

2. Descripción del Servicio

2.1. El Servicio denominado "Samsung Galaxy Premium Repair" consiste en un servicio exclusivo de reparación de los Productos, proporcionado por un servicio técnico oficial, conforme a lo establecido en el apartado 1.2 anterior.

2.2. Tras la solicitud del consumidor realizada conforme a lo establecido en el apartado 6 siguiente, Samsung enviará el Técnico Oficial a la ubicación indicada por el consumidor en el día y horario acordado, que tendrá que ubicarse dentro del territorio establecido en el apartado 4 siguiente, para que el Técnico Oficial aparque la furgoneta donde se prestará el Servicio lo más cerca posible de la ubicación en cuestión.

2.3. Es fundamental que el usuario comprenda que la reparación no se realiza en el interior del domicilio o lugar de trabajo, sino dentro de la furgoneta del servicio técnico de Samsung. El cliente deberá desplazarse desde su ubicación hasta donde esté aparcada la furgoneta para la entrega y devolución del dispositivo.

2.4. En caso de que al llegar el Técnico Oficial no encuentre plazas disponibles en las proximidades de la ubicación indicada por el usuario, el Técnico Oficial se pondrá en contacto con el usuario solicitante vía Whatsapp y/o llamada, para buscar conjuntamente una solución.

2.5. El Técnico Oficial informará al usuario sobre su ubicación exacta vía Whatsapp y/o por teléfono, al número de teléfono comunicado por el usuario. Una vez comunicada la ubicación el Técnico Oficial esperará al cliente durante un tiempo máximo de quince (15) minutos, transcurridos los cuales sin noticias ni respuesta del mismo se cancelará la cita.

3. Requisitos de contratación

3.1. Para contratar el Servicio es necesario que el solicitante cumpla con los siguientes requisitos:

- tenga capacidad jurídica para firmar contratos vinculantes;
- tenga, al menos, 18 años de edad;
- sea una persona física;
- sea un consumidor, en los términos establecidos en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias o en las condiciones de la garantía comercial correspondiente; y
- sea usuario de un Producto y solicite el Servicio para la reparación del mismo, conforme a los términos establecidos en las presente Condiciones Generales.
- no esté solicitando el Servicio con fines fraudulentos.

4. Alcance territorial del Servicio

4.1. El Servicio se prestará únicamente en las proximidades de ubicaciones en Madrid (códigos postales 280**), Alcobendas (códigos postales 28100, 28108, 28109) y San Sebastián de los Reyes (códigos postales 28701, 28702 y 28703)

5. Productos incluidos

5.1. El Servicio está dirigido exclusivamente a los usuarios de los siguientes dispositivos de la marca Samsung (los "**Productos**"):

- i. Serie Galaxy S: Todos los modelos de las series S23, S24, S25; y
- ii. Serie Galaxy Z: Todos los modelos de las series Flip4 | Fold4, Z Flip5 | Fold5, Z Flip6 | Fold6 y Z Flip7 | Fold7.

6. Como se solicita

6.1. La publicación del Servicio, la descripción de éste o el hecho de que se ofrezca la posibilidad de solicitar el Servicio a través del Número de Atención al Cliente o de Live chat no constituye una oferta vinculante para Samsung. El contrato para la prestación del Servicio entre el usuario y Samsung (el "**Contrato de Servicios**") no se formalizará hasta que le enviemos la Confirmación", de acuerdo con lo dispuesto en este apartado.

6.2. El usuario de un Producto podrá solicitar el Servicio llamando al número de atención al cliente en el número 91 175 00 15 ("**Número de Atención al Cliente**") o a través de Live Chat (disponible en [samsung.com](https://www.samsung.com)). Para completar la solicitud, Samsung solicitará al usuario los siguientes datos: (i) modelo y número IMEI o el número de serie, (ii) la fecha de compra, (iii) la dirección de entrega, (iv) los datos de contacto (incluyendo dirección de correo electrónico y número de teléfono) y (v) la información sobre los síntomas del dispositivo móvil correspondiente.

6.3. La solicitud del Servicio vía llamada telefónica (que quedará grabada) ó Live Chat (que quedará guardado) conllevará la aceptación de las presentes Condiciones Generales y de la Política de Protección de Datos de Samsung (disponible en <https://www.samsung.com/es/support/galaxy-repair-express/>), que quedarán incorporadas a su pedido como parte del Contrato de Servicios

6.4. Una vez terminado el proceso de solicitud del Servicio, un Técnico Oficial se pondrá en contacto con el usuario para confirmar la información y agendar el día y hora de la visita. En el caso de que el SAT no disponga de las piezas necesarias en ese momento, se pondrá en contacto de nuevo con el usuario en cuanto las reciba para agendar dicha visita.

6.5. El Técnico Oficial determinará si la prestación solicitada es una Reparación en Garantía o una Reparación Fuera de Garantía (tal y como estos términos se definen en el apartado 10) sobre la base de la información anterior. En el caso de una Reparación Fuera de Garantía comunicará al usuario una estimación del presupuesto de reparación (el "**Presupuesto Inicial**"). No obstante, el presupuesto deberá ser confirmado por el técnico de la furgoneta tras la inspección física del dispositivo (el "**Presupuesto Revisado**").

6.6. Una vez agendada la visita, el usuario recibirá un correo electrónico de confirmación (la "**Confirmación**") de la reserva indicando la fecha y la hora. Adicionalmente, el usuario recibirá un segundo correo con instrucciones de cómo preparar el dispositivo para la reparación.

El mismo día de la cita acordada el usuario recibirá un correo electrónico a la dirección indicada por el mismo con el recordatorio de los detalles de la cita.

7. Modificaciones y cancelaciones

7.1. Cualquier cambio en la dirección o en la fecha de la reparación debe ser comunicado a la dirección de correo electrónico samsung.van-service@anovo.es con al menos 24 horas de antelación. El incumplimiento de este plazo podría dar lugar a la cancelación de la cita.

8. Rechazo de la solicitud del Servicios

8.1. Samsung podrá rechazar la solicitud o la ejecución del Servicio, especialmente, en los siguientes casos:

- si el Servicio no está disponible;
- si el cliente no acepta el coste del Desplazamiento (tal y como el mismo se define en el apartado 10) si procede, el Presupuesto Revisado o el pago de cualquiera de ellos es rechazado;
- si la ubicación indicada por el cliente es incorrecta y/o no se ubica dentro de los límites indicados (códigos postales 280**, 28100, 28108, 28109, 28701, 28702, 28703)
- si el producto para el que se solicita el Servicio no es uno de los Productos indicados en las presentes Condiciones Generales; y

- si en el análisis del Producto se determina que (i) no es necesario reparar o sustituir ninguna pieza de su dispositivo móvil, (ii) no es posible repararlo o (iii) no tiene sentido hacerlo desde el punto de vista económico.

9. Reparaciones

9.1. En caso de que su dispositivo móvil se haya dañado, podrá solicitar la reparación del mismo a través del Número de Atención al Cliente en los siguientes supuestos:

- Reparaciones en el marco de cualquier garantía comercial ofrecida por Samsung o de cualesquiera derechos dimanantes de la garantía legal que le asistan frente a Samsung en relación con su dispositivo móvil, en los términos establecidos en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, así como por cualesquiera defectos cubiertos por la garantía del fabricante ("**Reparación en Garantía**"); así como
- Reparaciones fuera del ámbito de cualquier garantía comercial ofrecida por Samsung o de cualesquiera derechos dimanantes de la garantía legal que le asistan frente a Samsung en relación con su dispositivo móvil ("**Reparación Fuera de Garantía**").

10. Precio y pago

10.1. El coste total del Servicio (el "**Precio**") está compuesto por dos (2) conceptos:

- Desplazamiento a la ubicación indicada por el usuario
- Coste de la reparación

En particular,

- El Desplazamiento a la ubicación indicada por el usuario tendrá un coste de cien euros (100€), independientemente de si es una Reparación en Garantía o una Reparación Fuera de Garantía. Sobre dicho precio se aplicará un descuento (el "**Descuento**") en función de lo siguiente:
 - Si el Producto para el cual se solicita el Servicio es un Flip o Fold, se aplicará un 100% de descuento sobre el valor.
 - Si el Producto para el cual se solicita el Servicio es de la serie S, se aplicará un 90% de descuento.
- El Coste de la reparación será distinto en función de que se trate de una Reparación en Garantía o de una Reparación Fuera de Garantía:
 - Para Reparaciones en Garantía, el Coste de la reparación será de cero euros (0€).
 - Para Reparaciones Fuera de Garantía, el técnico de la furgoneta le proporcionará el Presupuesto Revisado, que será personalizado en función de lo anterior.

10.2. Tabla resumen para calcular el Precio:

	Reparación en Garantía		Reparación Fuera de Garantía	
	Desplazamiento al domicilio	Coste de la Reparación	Desplazamiento al domicilio	Coste de la Reparación
Serie S	10€	0€	10€	Presupuesto Revisado
Serie Z	0€	0€	0€	Presupuesto Revisado

10.3. El precio que proceda se deberá abonar por medio de tarjetas de crédito (VISA o MasterCard) o Samsung Pay.

10.4. Si el Precio que se comunique al usuario es aceptado se iniciará la ejecución del Servicio. En el caso de Reparaciones Fuera de Garantía, tras la aceptación del Presupuesto Revisado que, conjuntamente con las presentes Condiciones Generales y la Política de Protección de Datos de Samsung constituirá el Contrato de Servicios.

10.5. Una vez realizada la reparación, el usuario deberá abonar el Precio si procede y recibirá una factura detallada que incluya todas las operaciones realizadas, piezas de repuesto utilizadas, tiempo de mano de obra, gastos de desplazamiento y cualquier otro concepto facturado, con expresión de los importes correspondientes y los datos fiscales exigidos. La cuantía de la factura se corresponderá con el Presupuesto Revisado aceptado.

11. Garantía

11.1. **Reparaciones en Garantía:** Se rigen por lo establecido en las condiciones de la garantía comercial del dispositivo y la legislación aplicable.

11.2. **Reparaciones fuera de Garantía:** Las piezas de repuesto utilizadas en la reparación tienen una garantía de 1 año a partir de la fecha de la reparación. Esta garantía cubre la reparación efectuada y no será válida si el dispositivo es manipulado o reparado por terceros.

11.3. **Exclusiones:** No se podrá reclamar una nueva reparación con cargo a la garantía cuando el fallo sea consecuencia de un uso inadecuado del dispositivo, daños accidentales, o exposición a agentes externos perjudiciales (humedad, temperaturas extremas, etc.), conforme a lo estipulado en la tarjeta de garantía del Producto.

12. Derecho de desistimiento

12.1. El usuario tiene derecho a desistir de la solicitud del Servicio sin alegar causa alguna en el plazo de catorce (14) días a contar desde la solicitud de reparación realizada conforme a lo establecido en las presente Condiciones Generales. Sin embargo, una vez que el usuario haya aceptado el Presupuesto Revisado y comience la ejecución del Servicio, el usuario consiente y reconoce expresamente ha terminado el derecho anterior.

12.2. Para ejercer su derecho de desistimiento antes de la aceptación, el usuario debe comunicar a Samsung Electronics Iberia, S.A., Sociedad Unipersonal. su decisión de desistir del Servicio a través de una declaración inequívoca (p/ej., por correo electrónico) al correo electrónico samsung.van-service@anovo.es. Para ello podrá utilizar también el formulario de desistimiento disponible en

Nuestra Página Web (<https://www.samsung.com/es/support/contact/>). Para cumplir el plazo de desistimiento basta con que la notificación relativa al ejercicio del derecho de desistimiento sea enviada antes de que venza el plazo de desistimiento.

13. Responsabilidad

13.1. El usuario tiene derecho a ser indemnizado por los daños y perjuicios causados por los bienes o servicios prestados por Samsung.

13.2. La responsabilidad de Samsung es ilimitada en los siguientes casos: (i) muerte, (ii) lesiones que afecten a la integridad física o la salud, y (iii) otros daños y perjuicios atribuibles a un incumplimiento doloso o por imprudencia grave por parte de Samsung o por parte de sus representantes legales o agentes.

13.3. En caso de que se produzca cualquier otro tipo de incumplimiento de las obligaciones del Contrato de Servicios, nuestra responsabilidad se limitará a los daños y perjuicios causados, sin que en ningún caso procedan indemnizaciones por daños indirectos o lucro cesante.

13.4. Todo lo establecido en la presente cláusula se entenderá sin perjuicio de las normas en materia de responsabilidad por productos defectuosos establecidas en la legislación que resulte aplicable en cada momento.

14. Notificaciones

14.1. El usuario deberá dirigir las comunicaciones formales, incluyendo cualesquiera quejas, reclamaciones o incidencias en relación con el Contrato de Servicios, al correo electrónico: SamsungVanServiceMadrid@anovo.es.

15. Miscelánea

15.1. El hecho de que Samsung no ejerza cualquier derecho contractual no implica que renuncie al mismo. Cualquier renuncia a nuestros derechos solo será efectiva si la formulamos mediante una declaración expresa por escrito.

15.2. El hecho de que cualquier disposición individual de las presentes Condiciones Generales o del Contrato de Servicios sea o llegue a ser declarada total o parcialmente inválida o nula, no afectará a la validez del resto de las disposiciones de los mismos. En lugar de las disposiciones inválidas se aplicará la normativa legal, si la hubiere. Lo mismo se aplica a cualquier laguna que exista en las presentes Condiciones Generales en el Contrato de Servicios

16. Protección de datos y confidencialidad

16.1. Sus datos personales serán tratados por Samsung con la finalidad de prestarle el Servicio solicitado sobre la base de la ejecución de las presentes Condiciones Generales.

16.2. Sus datos personales no serán comunicados a terceros no obstante serán accesibles para nuestro prestador de servicios de reparación y serán conservados mientras sean necesarios para prestarle el Servicio y, con posterioridad, debidamente bloqueados, para el cumplimiento de obligaciones legales y la atención de posibles responsabilidades que puedan derivarse de su tratamiento.

16.3. Tiene derecho a ejercitar en cualquier momento sus derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión y portabilidad de los datos, así como a la limitación del

tratamiento a través de nuestra página dedicada a sus derechos <https://www.europe-samsung.com/gdpr/webform/es> donde puede asimismo contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos. Asimismo, tiene derecho a recabar la tutela de la Agencia Española de Protección de datos a través de su página web www.aepd.es.

17. Derecho aplicable

17.1. El Contrato de Servicios celebrado entre el usuario y Samsung se rige exclusivamente por la legislación española.

17.2. Tanto el usuario como Samsung podrá emprender acciones judiciales en cualquier foro competente de conformidad con la ley.

V1 31 de julio de 2025 ~ 18 de septiembre de 2025

Condiciones generales del servicio de reparación premium “Samsung Galaxy Express”

Las presentes condiciones generales, incluidos todos los documentos a los que se hace referencia en las mismas (las “**Condiciones Generales**”) proporcionan información de las condiciones en las que le ofrecemos y prestamos el servicio de reparación (el “**Servicio**”) de los dispositivos móviles de la marca Samsung de las series Galaxy S y Z descritos en las presentes Condiciones Generales (los “**Productos**” o, cada uno de ellos, el “**Producto**”).

Nuestra relación comercial se regirá por la versión de las Condiciones Generales que esté en vigor en el momento en el que el usuario realice su pedido, por el Presupuesto Revisado (tal y como este término se define a continuación) aceptado por el usuario, el resguardo de depósito del SAT que se suscribirá al entregar el dispositivo al Técnico Oficial (tal y como este término se define a continuación); y la orden de trabajo suscrita por el usuario y el Técnico Oficial al recibir el dispositivo reparado. En caso de contradicción entre los documentos prevalecerán en todo caso las presentes Condiciones Generales.

En caso de que el usuario tenga unas condiciones distintas, éstas no se reconocerán a menos que nosotros aceptemos su validez expresamente por escrito.

Le rogamos que lea detenidamente las presentes Condiciones Generales y se familiarice con ellas antes de solicitar el Servicio.

18. Quiénes somos

18.1. Somos Samsung Electronics Iberia, S.A., Sociedad Unipersonal., con NIF: A-59308114, con domicilio social en Parque Empresarial Omega, Edificio C, Avenida de la Transición Española, 32, (28108) Alcobendas (Madrid) (“**Samsung**”, “**nosotros**” o “**nos**”).

18.2. El servicio de reparación es realizado por ANOVO IBÉRICA MADRID S.L. (el “**Técnico Oficial**”), con N.I.F. B-82.479.197 y domicilio social en la calle Isla de Alegranza, naves 13 a 16, como servicio técnico oficial de Samsung

19. Descripción del Servicio

19.1. El Servicio denominado “Samsung Galaxy Express” consiste en un servicio exclusivo de reparación de los Productos, proporcionado por un servicio técnico oficial, conforme a lo establecido en el apartado 1.2 anterior.

19.2. Tras la solicitud del consumidor realizada conforme a lo establecido en el apartado 5 siguiente, Samsung enviará el Técnico Oficial a la ubicación indicada por el consumidor en el día y horario acordado, que tendrá que ubicarse dentro del territorio establecido en el apartado 3 anterior, para que el Técnico Oficial aparque la furgoneta donde se prestará el Servicio lo más cerca posible de la ubicación en cuestión.

19.3. Es fundamental que el usuario comprenda que la reparación no se realiza en el interior del domicilio o lugar de trabajo, sino dentro de la furgoneta del servicio técnico de Samsung. El cliente deberá desplazarse desde su ubicación hasta donde esté aparcada la furgoneta para la entrega y devolución del dispositivo.

19.4. En caso de que al llegar el Técnico Oficial no encuentre plazas disponibles en las proximidades de la ubicación indicada por el usuario, el Técnico Oficial se pondrá en contacto con el usuario solicitante vía Whatsapp y/o llamada, para buscar conjuntamente una solución.

19.5. El Técnico Oficial informará al usuario sobre su ubicación exacta vía Whatsapp y/o por teléfono, al número de teléfono comunicado por el usuario. Una vez comunicada la ubicación el Técnico Oficial esperará al cliente durante un tiempo máximo de quince (15) minutos, transcurridos los cuales sin noticias ni respuesta del mismo se cancelará la cita.

20. Requisitos de contratación

20.1. Para contratar el Servicio es necesario que el solicitante cumpla con los siguientes requisitos:

- tenga capacidad jurídica para firmar contratos vinculantes;
- tenga, al menos, 18 años de edad;
- sea una persona física;
- sea un consumidor, en los términos establecidos en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias o en las condiciones de la garantía comercial correspondiente; y
- sea usuario de un Producto y solicite el Servicio para la reparación del mismo, conforme a los términos establecidos en las presente Condiciones Generales.
- no esté solicitando el Servicio con fines fraudulentos.

21. Alcance territorial del Servicio

21.1. El Servicio se prestará únicamente en las proximidades de ubicaciones en Madrid (códigos postales 280**)

22. Productos incluidos

22.1. El Servicio está dirigido exclusivamente a los usuarios de los siguientes dispositivos de la marca Samsung (los “**Productos**”):

- iii. Serie Galaxy S: Todos los modelos de las series S23, S24, S25; y
- iv. Serie Galaxy Z: Todos los modelos de las series Flip/Fold 5, Flip/Fold 6 y Flip/Fold7.

23. Como se solicita

23.1. La publicación del Servicio, la descripción de éste o el hecho de que se ofrezca la posibilidad de solicitar el Servicio a través del Número de Atención al Cliente no constituye una oferta vinculante para Samsung. El contrato para la prestación del Servicio entre el usuario y Samsung (el “**Contrato de Servicios**”) no se formalizará hasta que le enviemos la Confirmación”, de acuerdo con lo dispuesto en este apartado.

23.2. El usuario de un Producto podrá solicitar el Servicio llamando al número de atención al cliente en el número 91 175 00 15 (“**Número de Atención al Cliente**”). Para completar la solicitud,

Samsung solicitará al usuario los siguientes datos: (i) modelo y número IMEI o el número de serie, (ii) la fecha de compra, (iii) la dirección de entrega, (iv) los datos de contacto (incluyendo dirección de correo electrónico y número de teléfono) y (v) la información sobre los síntomas del dispositivo móvil correspondiente.

23.3. La solicitud del Servicio vía llamada telefónica (que quedará grabada) conllevará la aceptación de las presentes Condiciones Generales y de la Política de Protección de Datos de Samsung (disponible en <https://www.samsung.com/es/support/galaxy-premium-repair/>), que quedarán incorporadas a su pedido como parte del Contrato de Servicios

23.4. Una vez terminado el proceso de solicitud del Servicio, un Técnico Oficial se pondrá en contacto con el usuario para confirmar la información y agendar el día y hora de la visita. En el caso de que el SAT no disponga de las piezas necesarias en ese momento, se pondrá en contacto de nuevo con el usuario en cuanto las reciba para agendar dicha visita.

23.5. El Técnico Oficial determinará si la prestación solicitada es una Reparación en Garantía o una Reparación Fuera de Garantía (tal y como estos términos se definen en el apartado 10) sobre la base de la información anterior. En el caso de una Reparación Fuera de Garantía comunicará al usuario una estimación del presupuesto de reparación (el "**Presupuesto Inicial**"). No obstante, el presupuesto deberá ser confirmado por el técnico de la furgoneta tras la inspección física del dispositivo (el "**Presupuesto Revisado**").

23.6. Una vez agendada la visita, el usuario recibirá un correo electrónico de confirmación (la "**Confirmación**") de la reserva indicando la fecha y la hora. Adicionalmente, el usuario recibirá un segundo correo con instrucciones de como preparar el dispositivo para la reparación.

El mismo día de la cita acordada el usuario recibirá un correo electrónico a la dirección indicada por el mismo con el recordatorio de los detalles de la cita.

24. Modificaciones y cancelaciones

24.1. Cualquier cambio en la dirección o en la fecha de la reparación debe ser comunicado a la dirección de correo electrónico SamsungVanServiceMadrid@anovo.es con al menos 24 horas de antelación. El incumplimiento de este plazo podría dar lugar a la cancelación de la cita.

25. Rechazo de la solicitud del Servicios

25.1. Samsung podrá rechazar la solicitud o la ejecución del Servicio, especialmente, en los siguientes casos:

- si el Servicio no está disponible;
- si el cliente no acepta el coste del Desplazamiento (tal y como el mismo se define en el apartado 10) si procede, el Presupuesto Revisado o el pago de cualquiera de ellos es rechazado;
- si la ubicación indicada por el cliente es incorrecta y/o no se ubica dentro de los límites indicados (códigos postales 280**)
- si el producto para el que se solicita el Servicio no es uno de los Productos indicados en las presentes Condiciones Generales; y

- si en el análisis del Producto se determina que (i) no es necesario reparar o sustituir ninguna pieza de su dispositivo móvil, (ii) no es posible repararlo o (iii) no tiene sentido hacerlo desde el punto de vista económico.

26. Reparaciones

26.1. En caso de que su dispositivo móvil se haya dañado, podrá solicitar la reparación del mismo a través del Número de Atención al Cliente en los siguientes supuestos:

- iii. Reparaciones en el marco de cualquier garantía comercial ofrecida por Samsung o de cualesquiera derechos dimanantes de la garantía legal que le asistan frente a Samsung en relación con su dispositivo móvil, en los términos establecidos en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, así como por cualesquiera defectos cubiertos por la garantía del fabricante ("**Reparación en Garantía**"); así como
- iv. Reparaciones fuera del ámbito de cualquier garantía comercial ofrecida por Samsung o de cualesquiera derechos dimanantes de la garantía legal que le asistan frente a Samsung en relación con su dispositivo móvil ("**Reparación Fuera de Garantía**").

27. Precio y pago

27.1. El coste total del Servicio (el "**Precio**") está compuesto por dos (2) conceptos:

- C. Desplazamiento a la ubicación indicada por el usuario
- D. Coste de la reparación

En particular,

C. El Desplazamiento a la ubicación indicada por el usuario tendrá un coste de cien euros (100€), independientemente de si es una Reparación en Garantía o una Reparación Fuera de Garantía. Sobre dicho precio se aplicará un descuento (el "**Descuento**") en función de lo siguiente:

- v. Si el Producto para el cual se solicita el Servicio es un Flip o Fold, se aplicará un 100% de descuento sobre el valor.
- vi. Si el Producto para el cual se solicita el Servicio es de la serie S, se aplicará un 90% de descuento.
- D. El Coste de la reparación será distinto en función de que se trate de una Reparación en Garantía o de una Reparación Fuera de Garantía:
 - vii. Para Reparaciones en Garantía, el Coste de la reparación será de cero euros (0€).
 - viii. Para Reparaciones Fuera de Garantía, el técnico de la furgoneta le proporcionará el Presupuesto Revisado, que será personalizado en función de lo anterior.

27.2. Tabla resumen para calcular el Precio:

	Reparación en Garantía		Reparación Fuera de Garantía	
	Desplazamiento al domicilio	Coste de la Reparación	Desplazamiento al domicilio	Coste de la Reparación
Serie S	10€	0€	10€	Presupuesto Revisado
Serie Z	0€	0€	0€	Presupuesto Revisado

27.3. El precio que proceda se deberá abonar por medio de tarjetas de crédito (VISA o MasterCard) o Samsung Pay.

27.4. Si el Precio que se comunique al usuario es aceptado se iniciará la ejecución del Servicio. En el caso de Reparaciones Fuera de Garantía, tras la aceptación del Presupuesto Revisado que, conjuntamente con las presentes Condiciones Generales y la Política de Protección de Datos de Samsung constituirá el Contrato de Servicios.

27.5. Una vez realizada la reparación, el usuario deberá abonar el Precio si procede y recibirá una factura detallada que incluya todas las operaciones realizadas, piezas de repuesto utilizadas, tiempo de mano de obra, gastos de desplazamiento y cualquier otro concepto facturado, con expresión de los importes correspondientes y los datos fiscales exigidos. La cuantía de la factura se corresponderá con el Presupuesto Revisado aceptado.

28. Garantía

28.1. **Reparaciones en Garantía:** Se rigen por lo establecido en las condiciones de la garantía comercial del dispositivo y la legislación aplicable.

28.2. **Reparaciones fuera de Garantía:** Las piezas de repuesto utilizadas en la reparación tienen una garantía de 1 año a partir de la fecha de la reparación. Esta garantía cubre la reparación efectuada y no será válida si el dispositivo es manipulado o reparado por terceros.

28.3. **Exclusiones:** No se podrá reclamar una nueva reparación con cargo a la garantía cuando el fallo sea consecuencia de un uso inadecuado del dispositivo, daños accidentales, o exposición a agentes externos perjudiciales (humedad, temperaturas extremas, etc.), conforme a lo estipulado en la tarjeta de garantía del Producto.

29. Derecho de desistimiento

29.1. El usuario tiene derecho a desistir de la solicitud del Servicio sin alegar causa alguna en el plazo de catorce (14) días a contar desde la solicitud de reparación realizada conforme a lo establecido en las presente Condiciones Generales. Sin embargo, una vez que el usuario haya aceptado el Presupuesto Revisado y comience la ejecución del Servicio, el usuario consiente y reconoce expresamente ha terminado el derecho anterior.

29.2. Para ejercer su derecho de desistimiento antes de la aceptación, el usuario debe comunicar a Samsung Electronics Iberia, S.A., Sociedad Unipersonal. su decisión de desistir del Servicio a través de una declaración inequívoca (p/ej., por correo electrónico) al correo electrónico SamsungVanServiceMadrid@anovo.es. Para ello podrá utilizar también el formulario de

desistimiento disponible en Nuestra Página Web (<https://www.samsung.com/es/support/contact/>). Para cumplir el plazo de desistimiento basta con que la notificación relativa al ejercicio del derecho de desistimiento sea enviada antes de que venza el plazo de desistimiento.

30. Responsabilidad

30.1. El usuario tiene derecho a ser indemnizado por los daños y perjuicios causados por los bienes o servicios prestados por Samsung.

30.2. La responsabilidad de Samsung es ilimitada en los siguientes casos: (i) muerte, (ii) lesiones que afecten a la integridad física o la salud, y (iii) otros daños y perjuicios atribuibles a un incumplimiento doloso o por imprudencia grave por parte de Samsung o por parte de sus representantes legales o agentes.

30.3. En caso de que se produzca cualquier otro tipo de incumplimiento de las obligaciones del Contrato de Servicios, nuestra responsabilidad se limitará a los daños y perjuicios causados, sin que en ningún caso procedan indemnizaciones por daños indirectos o lucro cesante.

30.4. Todo lo establecido en la presente cláusula se entenderá sin perjuicio de las normas en materia de responsabilidad por productos defectuosos establecidas en la legislación que resulte aplicable en cada momento.

31. Notificaciones

31.1. El usuario deberá dirigir las comunicaciones formales, incluyendo cualesquiera quejas, reclamaciones o incidencias en relación con el Contrato de Servicios, al correo electrónico: SamsungVanServiceMadrid@anovo.es.

32. Miscelánea

32.1. El hecho de que Samsung no ejerza cualquier derecho contractual no implica que renuncie al mismo. Cualquier renuncia a nuestros derechos solo será efectiva si la formulamos mediante una declaración expresa por escrito.

32.2. El hecho de que cualquier disposición individual de las presentes Condiciones Generales o del Contrato de Servicios sea o llegue a ser declarada total o parcialmente inválida o nula, no afectará a la validez del resto de las disposiciones de los mismos. En lugar de las disposiciones inválidas se aplicará la normativa legal, si la hubiere. Lo mismo se aplica a cualquier laguna que exista en las presentes Condiciones Generales en el Contrato de Servicios

33. Protección de datos y confidencialidad

33.1. Sus datos personales serán tratados por Samsung con la finalidad de prestarle el Servicio solicitado sobre la base de la ejecución de las presentes Condiciones Generales.

33.2. Sus datos personales no serán comunicados a terceros no obstante serán accesibles para nuestro prestador de servicios de reparación y serán conservados mientras sean necesarios para prestarle el Servicio y, con posterioridad, debidamente bloqueados, para el cumplimiento de obligaciones legales y la atención de posibles responsabilidades que puedan derivarse de su tratamiento.

33.3. Tiene derecho a ejercitar en cualquier momento sus derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión y portabilidad de los datos así como a la limitación del tratamiento a través de nuestra página dedicada a sus derechos <https://www.europe-samsung.com/gdpr/webform/es> donde puede asimismo contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos. Asimismo, tiene derecho a recabar la tutela de la Agencia Española de Protección de datos a través de su página web www.aepd.es.

34. Derecho aplicable

34.1. El Contrato de Servicios celebrado entre el usuario y Samsung se rige exclusivamente por la legislación española.

34.2. Tanto el usuario como Samsung podrá emprender acciones judiciales en cualquier foro competente de conformidad con la ley.