

Audio Video (AV)

GARANTÍA EUROPEA

1. General

La presente garantía se otorga sin perjuicio y además de los derechos reconocidos al consumidor frente al vendedor por 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 Consumidores y Usuarios (la “LCU”) y demás legislación complementaria. Por lo tanto, no se excluyen ni limitan los derechos legales reconocidos al consumidor en virtud de la legislación autonómica, nacional o europea aplicable.

La presente garantía será válida en todos los países enumerados en el Anexo I, con las limitaciones y condiciones que correspondan a la garantía en el país en que se pretenda ejercitar, siempre que el producto haya sido adquirido en uno de los países enumerados en el Anexo I.

2. Garantía Legal

Este apartado será de aplicación únicamente cuando la venta de los productos se realice a consumidores, en los términos de la LCU.

Este producto Samsung está garantizado por un plazo de dos (2) años a partir de la fecha de entrega del mismo. Durante dicho plazo, Samsung responderá de las faltas de conformidad del producto con el contrato, de acuerdo con lo dispuesto en la LCU, lo que dará derecho al consumidor a solicitar la reparación o sustitución del producto, salvo que una de estas dos opciones resulte objetivamente imposible o desproporcionada (la “Garantía Legal”).

En este sentido, se considerará desproporcionada la forma de saneamiento (es decir, la reparación o sustitución) cuando ésta imponga al vendedor costes que no sean razonables. Para determinar esto, se tendrá en cuenta lo siguiente: (i) el valor del producto si no hubiera falta de conformidad; (ii) la relevancia de la falta de conformidad; y (iii) si la forma de saneamiento alternativa se pudiese realizar sin inconvenientes mayores para el consumidor y usuario.

Para determinar que los costes no son razonables, los gastos correspondientes a una forma de saneamiento deben ser, además, considerablemente más elevados que los gastos correspondientes a la otra forma de saneamiento.

Adicionalmente, el consumidor podrá optar entre solicitar la rebaja del precio o la resolución del contrato cuando no pudiera exigir la reparación o la sustitución del producto y en los casos en que éstas no se hubieran llevado a cabo en plazo razonable o sin mayores inconvenientes para el consumidor y usuario. No obstante,

la resolución no procederá cuando la falta de conformidad sea de escasa importancia.

Tanto la reparación como la sustitución del producto como consecuencia de la falta de conformidad del producto serán gratuitas para el consumidor y usuario, incluyendo mano de obra y materiales. En todo caso, las reparaciones en garantía deben ser efectuadas por un Servicio de Asistencia Técnica Oficial de Samsung o distribuidores autorizados.

3. Condiciones para el ejercicio de la Garantía Legal

Para ejercer la Garantía Legal, es indispensable presentar justificación documental que acredite la fecha de entrega del producto (ya sea la factura, ticket de compra, albarán de entrega o tarjeta de garantía sellada y fechada). No se aceptarán aquellos documentos que hayan sido manipulados o falsificados.

El consumidor deberá ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de Samsung en España en el teléfono (0034) 911.750.015, quien le informará del proceso a seguir. En ese momento, el consumidor deberá proporcionar una descripción clara de la avería o de la falta de conformidad del producto con el contrato.

En todo caso, las reparaciones en garantía deberán ser efectuadas por un Servicio de Asistencia Técnica Oficial de Samsung o distribuidores autorizados para que Samsung responda por la Garantía Legal.

4. Exclusiones

La garantía no prevé ni incluye las revisiones periódicas, de mantenimiento o la instalación del producto.

Además, en ningún caso existirá falta de conformidad y por lo tanto no será de aplicación la garantía legal, ni, en su caso, la comercial, cuando:

- La falta de conformidad corresponda a una discrepancia con las normas de seguridad o técnicas locales o nacionales de un país distinto al cual originalmente fue diseñado y producido o en su caso, destinado a la venta;
- Dicho producto o cualquiera de sus identificativos (número de serie, etc.) hayan sido, total o parcialmente, abiertos, montados, desmontados, manipulados y/o reparados por persona ajena a los servicios de asistencia técnica oficial o distribuidores autorizados de Samsung;
- La falta de conformidad sea consecuencia de una instalación incorrecta (salvo que la instalación haya sido realizada por el vendedor autorizado de Samsung o bajo su responsabilidad, o por el consumidor siguiendo las instrucciones de instalación de Samsung);
- La falta de conformidad se deba al uso de accesorios, cargadores o consumibles que no sean originales de Samsung y diseñados para el producto;

- Haya rotura de cualquiera de los sellos de la carcasa o celdas de la batería, o bien indicios evidentes de manipulación en los mismos
- Los daños que se produjeran en el producto fueran causados por cualquier causa de fuerza mayor o caso fortuito.;
- Concurra cualquier otra circunstancia derivada de la naturaleza del producto que indique Samsung Electronics Iberia, S.A.U. en la tarjeta de garantía correspondiente.

Samsung no será responsable, bajo ningún concepto, por la pérdida de cualesquiera datos almacenados en el producto.

Ninguna de las garantías aquí recogidas cubre la sustitución de piezas debido al desgaste o rotura de mecanismos, gomas, carcasas y/o plásticos, así como los deterioros estéticos, debidos al uso normal del producto. Del mismo modo, las garantías no cubren ningún tipo de daño producido durante el transporte del producto (incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, daños estéticos, golpes, rayas, arañazos, manchas, abolladuras, etc.) En este último caso, según sea de aplicación, póngase en contacto con el vendedor del producto o con el transportista, o revise las disposiciones recogidas en las condiciones generales de contratación de Samsung, si son aplicables.

Para más información visite www.samsung.com/es/support

También puede ponerse en contacto con:

Samsung Electronics Iberia, S.A.U.

Parque Empresarial Omega, Edificio C,

Avenida de la Transición Española, 32,

28108 Alcobendas, Madrid

España

Tel.: (0034) 911.750.015

Anexo I:

Reino Unido, República de Irlanda, Alemania, Francia, Italia, Malta, España, Portugal, Países Bajos, Bélgica, Luxemburgo, Dinamarca, Suecia, Finlandia, Polonia, Hungría, República Checa, Eslovaquia, Austria, Eslovenia, Estonia, Letonia, Lituania, Grecia, Suiza, Noruega, Liechtenstein, Rumania, Bulgaria, Croacia y Chipre.