

Spain. Ordenador Portátil

GARANTÍA EUROPEA

1. General

La presente garantía europea 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 europea 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 tres (3) años a partir de la fecha de entrega del mismo para los productos adquiridos en uno de los países enumerados en el Anexo I. 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 esta 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 estas 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 número (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 Servicios de Asistencia Técnica Oficial de Samsung o distribuidores autorizados para que Samsung responda por la Garantía Legal.

4. Exclusiones

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

Además, no podrá entenderse que existe falta de conformidad del producto con el contrato y, por lo tanto, el producto no estará cubierto por la Garantía Legal, cuando:

- a) la falta de conformidad del producto corresponda a una discrepancia con las normas de seguridad o técnicas locales o nacionales de un país distinto a aquel para el que el producto fue originalmente diseñado y producido;
- b) 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;

c) la falta de conformidad del producto 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) o de un uso abusivo o indebido del producto, incluyéndose, a título enunciativo y no limitativo, un uso que no se ajuste a las finalidades normales del producto o que no sea acorde con las instrucciones de uso y mantenimiento definidas por Samsung;

d) la falta de conformidad del producto haya sido causada por un virus informático, una acción o una manipulación de contraseñas, una instalación, manipulación o reinstalación de software, etc.;

e) la falta de conformidad del producto se deba al uso de piezas, accesorios, cargadores o consumibles que no sean originales de Samsung o no hayan sido diseñados para el producto;

f) la falta de conformidad del producto se deba al uso de cualquier software o aplicación de terceros que modifique, altere o adapte el software aprobado y/o incluido en el producto por Samsung;

g) la falta de conformidad del producto sea consecuencia de la descarga o el uso de servicios multimedia de terceros y/o contenidos de terceros disponibles o accesibles a través del producto;

h) se produzcan daños en la batería causados por sobrecarga o debido a un uso incorrecto al no seguir las instrucciones específicas de cuidado y mantenimiento descritas en el manual de usuario y en la guía de seguridad del producto;

i) ante un uso normal del producto, se produzca una reducción en el rendimiento o mal funcionamiento de componentes consumibles, tales como las baterías, salvo que dicha reducción o mal funcionamiento tenga su origen en defectos en los materiales, en el diseño o en la fabricación del producto.

j) haya rotura de cualquiera de los sellos de la carcasa o celdas de la batería, o bien indicios evidentes de manipulación en los mismos;

k) rotura o daños de la pantalla LCD por el Consumidor que no sea atribuible al proceso de fabricación;

l) hubiera daños estéticos (por ejemplo, daño en el acabado exterior);

m) los daños que se produjeran en el producto fueran causados por cualquier causa de fuerza mayor o caso fortuito, en especial, por rayos, agua, fuego, aplicación del voltaje incorrecto, subidas de tensión eléctrica o cortes eléctricos, ventilación incorrecta o cualquier otra causa no atribuible a la fabricación y al diseño del mismo.

Los servicios prestados por Samsung para la subsanación de daños o defectos que sean resultado de cualquiera de las anteriores causas excluidas estarán sujetos al cobro de cantidades adicionales en concepto de mano de obra, gastos de transporte y materiales. La reinstalación del software original estará sujeta al cobro de cantidades adicionales.

Samsung no será responsable, bajo ningún concepto, por la pérdida de cualesquiera datos almacenados en el producto. El consumidor será responsable de las copias de seguridad y la protección de sus datos frente a pérdidas, daños y destrucción de los mismos.

La Garantía Legal aquí recogida no cubre la sustitución de piezas debido al desgaste o rotura de mecanismos, gomas y/o plásticos, así como los deterioros estéticos, debidos al uso normal del producto. Del mismo modo, la Garantía Legal no cubre los daños producidos 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.

La presente Garantía Legal no cubre el hardware o software de terceros que pueda ser vendido o incluido en el producto Samsung. La presente Garantía Legal no es de aplicación directa a productos de la marca Samsung que se hayan obtenido en régimen de renting o leasing. En este caso deberá contactarse con la pertinente compañía de renting o leasing para determinar si los productos están o no cubiertos por la Garantía Legal.

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)
Tel: (0034) 911.750.015

5. Disclaimer

Samsung no será responsable de ningún daño indirecto, fortuito, extraordinario o pérdidas o gastos por daños indirectos (incluyendo sin limitación pérdida de beneficios, pérdida de uso o pérdida de datos, buena voluntad, reputación o pérdida de negocios) que se deriven directa o indirectamente, de la compra, uso o venta del producto Samsung, tanto si el consumidor fue advertido o no de la posibilidad de tales daños, pérdidas o gastos.

6. Garantía Internacional de Un Año (“Garantía Internacional”)

Para los productos adquiridos fuera de los países enumerados en el Anexo I se otorga una Garantía Internacional de un año a partir de la fecha de entrega del producto que cubre solo los “Productos Samsung Ordenador Portátil”.

En el supuesto de que su Producto Samsung Ordenador Portátil precise un servicio de garantía y en el momento de solicitar dicho servicio se encuentre usted fuera del país en que lo haya comprado, dicho servicio podrá prestarlo una entidad de Samsung que se encuentre en su localidad (véase información sobre las entidades locales de Samsung en: <http://www.samsung.com/sec/support/guarantee.do>).

Los servicios de la Garantía Internacional se ajustarán a los términos y condiciones de garantía del país en que se haya comprado originalmente el Producto Samsung Ordenador Portátil. Los servicios de la Garantía Internacional que en su caso se presten podrán llevar más tiempo que si se prestaran en el país donde se efectuó la compra. Los consumidores que deseen invocar esta Garantía Internacional limitada en un país que fuera de los listados en el Anexo I y que no figure en <http://www.samsung.com/sec/support/guarantee.do> deberán entregar el producto en el servicio técnico oficial más próximo recomendado por el Servicio de Atención al Cliente local de Samsung. Serán por cuenta del consumidor todos los costes asociados al transporte, así como el coste de entrega en el pertinente servicio técnico oficial. Solo serán por cuenta de Samsung los gastos del transporte de vuelta al consumidor. Samsung elegirá la forma de envío del Producto Samsung Ordenador Portátil.

La responsabilidad con respecto a los productos en tránsito corresponderá a la parte remitente.

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.