

## **Condiciones generales de contratación para la reparación de dispositivos móviles de la marca Samsung en garantía y reparación de pantallas de su dispositivo por rotura de cristal fuera de garantía**

(A 25 de junio de 2021)

Las presentes condiciones, incluidos todos los documentos a los que se hace referencia en las mismas (las «**Condiciones de Contratación**») proporcionan información de las condiciones en las que le ofrecemos y prestamos el servicio de reparación de dispositivos móviles de la marca Samsung (el «**Servicio**»), que se indica en [www.samsung.com/es](http://www.samsung.com/es) («**Nuestra Página Web**»). Estas Condiciones de Contratación no son de aplicación a la venta de nuestros productos, ya sea directamente a través de nosotros o a través de terceros, ni a la prestación de servicios de terceros.

Le rogamos que lea detenidamente las presentes Condiciones de Contratación y se familiarice con ellas antes de solicitar el Servicio en Nuestra Página Web.

### **1 Quiénes somos**

Somos Samsung Electronics Iberia, S.A.U., con domicilio social en Parque Empresarial Omega, Edificio C, Avenida de la Transición Española, 32, (28108) Alcobendas (Madrid) («**Samsung**», «**nosotros**» o «**nos**»), y gestionamos Nuestra Página Web.

### **2 Ámbito de aplicación y definiciones**

Nuestra relación comercial se regirá exclusivamente por la versión de las Condiciones de Contratación que esté en vigor en el momento en el que usted realice su pedido.

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

No se han establecido entre Samsung y usted otros acuerdos verbales o escritos distintos de los contenidos en las presentes Condiciones de Contratación.

### **3 Requisitos de contratación**

Para contratar el Servicio a través de Nuestra Página Web es necesario que usted:

- a) tenga capacidad jurídica para firmar contratos vinculantes;
  - b) tenga, al menos, 18 años de edad;
  - c) tenga su domicilio exclusivamente en España peninsular o Islas Baleares;
  - d) acceda a Nuestra Página Web desde España;
  - e) sea una persona física;
  - f) 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

- g) no esté utilizando Nuestra Página Web con fines fraudulentos.

#### 4 El Servicio

En caso de que su dispositivo móvil se haya dañado, podrá solicitar la reparación de la misma a través de Nuestra Página Web en los siguientes supuestos:

- a) 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, siempre que el daño consista en una rotura del cristal de la pantalla de su dispositivo móvil («**Reparación Fuera de Garantía**»), y
- b) 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 («**Reparación en Garantía**»).

#### 5 Solicitud y Ejecución del Servicio

- 5.1 La publicación del Servicio, la descripción de éste o el hecho de que se ofrezca la posibilidad de solicitar el Servicio a través de Nuestra Página Web no constituye una oferta vinculante para Samsung. El contrato para la prestación del Servicio entre usted y Samsung («**Contrato de Servicios**») no se formalizará hasta que le enviemos la “Confirmación de Ejecución” o el “Presupuesto Revisado”, de acuerdo con lo dispuesto en esta cláusula.
- 5.2 Usted puede solicitar el Servicio a través del sistema de pedidos de Nuestra Página Web, para lo que deberá realizar los siguientes pasos:
  - a) Introducir todos los datos de reserva solicitados, que son los siguientes: (i) el número IMEI o el número de serie, (ii) la fecha de compra, (iii) la dirección de entrega, (iv) los datos de contacto y (v) la información sobre los síntomas del dispositivo móvil correspondiente.
  - b) Pinchar el botón «Garantía» para que el sistema determine si el dispositivo móvil se encuentra en garantía y adjuntar la prueba de compra, únicamente en los casos de Reparación en Garantía.
  - c) Aceptar de forma expresa las presentes Condiciones de Contratación y la Política de Protección de Datos de Samsung. Para ello debe hacer clic en las casillas correspondientes, de modo que las presentes Condiciones de Contratación y la Política de Protección de Datos de Samsung quedarán incorporadas a su pedido como parte del Contrato de Servicios.

El sistema de pedidos de Nuestra Página Web le permite visualizar y modificar los datos en todo momento antes de enviar su pedido.

- 5.3 Tras introducir todos los datos del pedido, normalmente tendrá la opción de seleccionar si desea solicitar una Reparación en Garantía o una Reparación Fuera de Garantía. Esta opción de selección no aparecerá si los datos que haya indicado en su pedido ya permiten establecer que no se trata de una Reparación en Garantía. El hecho de que usted seleccione una de las dos opciones no es vinculante para Samsung. Samsung determinará si la prestación es una Reparación en Garantía o una Reparación Fuera de Garantía comprobando el dispositivo móvil antes de llevar a cabo los trabajos de reparación (véase la cláusula 5.6). Asimismo, tras introducir los datos del pedido, visualizará en la página web el presupuesto inicial de su reparación (el “**Presupuesto Inicial**”) y podrá proceder si lo desea al pago del mismo.
- 5.4 Durante la introducción de los datos del pedido, deberá seleccionar el método de envío por el que nos hará llegar su dispositivo, pudiendo elegir entre recogida en domicilio (“**Recogida en Domicilio**”) o entrega en un punto de entrega (“**Entrega en Punto de Entrega**”).
- 5.5 Una vez terminado el proceso de solicitud del Servicio sin proceder al pago del Presupuesto Inicial, le enviaremos un correo electrónico a la dirección que nos haya proporcionado confirmando la recepción de su solicitud, indicando los detalles y la referencia del pedido, así como el Presupuesto Inicial de la reparación y el link para realizar el pago del Presupuesto Inicial («**Confirmación de Recepción**»).
- La Confirmación de Recepción no implica la aceptación por parte Samsung de su pedido, sino que sólo sirve para informarle de que lo hemos recibido.
- 5.6 Una vez terminado el proceso de solicitud del Servicio habiendo procedido al pago del mismo o tras recibir la Confirmación de Recepción y una vez realizado el pago del Presupuesto Inicial, le enviaremos un correo electrónico a la dirección que nos haya proporcionado confirmando que su solicitud de reparación ha finalizado con éxito («**Confirmación de Ejecución**») y la empresa de mensajería encargada del envío y la devolución de su dispositivo móvil le enviará a la dirección de correo electrónico que nos haya proporcionado un código QR que deberá mostrar en el punto de entrega, cuando haya seleccionado Entrega en Punto de Entrega; o en caso de Recogida en Domicilio le enviará a la dirección de correo electrónico que nos haya proporcionado un correo electrónico con la confirmación de la fecha de recogida, la dirección de recogida y el número de referencia de la misma.
- 5.7 Cuando recibamos el dispositivo móvil se le enviará un email confirmando que su dispositivo ha llegado y, a continuación, comprobaremos (i) si es necesario reparar y/o sustituir una o varias piezas, (ii) si es posible repararlo, (iii) si se trata de una Reparación en Garantía o de una Reparación Fuera de Garantía y (iv) si tiene sentido repararlo desde el punto de vista económico («**Análisis Inicial**»).

5.8 Le informamos de que durante el Análisis Inicial tendremos que desmontar su dispositivo móvil para comprobar los daños existentes. En el caso de que su dispositivo móvil tuviera un cristal templado protector de la pantalla del mismo, no tendrá derecho a su devolución ni a recibir un reembolso por el mismo. En aquellos casos en los que resulte imposible volver a montar las piezas defectuosas, se procederá a la devolución de su dispositivo móvil desmontado si finalmente no se formaliza con usted un Contrato de Servicios tras el Análisis Inicial.

5.9 Si tras el Análisis Inicial se verifica que el dispositivo móvil se puede reparar, le mandaremos el Presupuesto Inicial y procederemos a realizar la reparación, o, en caso de que el precio final del Servicio difiera del Presupuesto Inicial, le enviaremos un nuevo presupuesto revisado («**Presupuesto Revisado**») para su aceptación.

Únicamente se le enviará un Presupuesto Revisado para su aceptación en los casos en los que (i) haya solicitado una Reparación en Garantía y tras el Análisis Inicial constatemos que se trata de un supuesto de Reparación Fuera de Garantía, conforme a lo dispuesto en la cláusula 5.11.2; o (ii) la Reparación Fuera de Garantía requiera utilización de componente/s adicionales a la de la pantalla.

5.10 Si el Presupuesto Revisado que se le comunique es aceptado y pagado, le confirmaremos el inicio de la ejecución del Servicio mediante otro correo electrónico y procederemos a realizar la reparación. Por tanto, en caso de existir una revisión del Precio Inicial, el Contrato de Servicios entre usted y Samsung se formalizará cuando le confirmemos el inicio de la ejecución del Servicio.

5.11 El Contrato de Servicios celebrado entre Samsung y usted sólo se aplica al Servicio confirmado en el Presupuesto Inicial o en el Presupuesto Revisado, en su caso, y en la Confirmación de Ejecución.

5.12 Según se indica en la cláusula 5.6, durante el Análisis Inicial, Samsung determinará si el Servicio es una Reparación en Garantía o una Reparación Fuera de Garantía. En caso de que usted haya encargado una reparación que no corresponde según las circunstancias de su caso, pueden darse las siguientes situaciones:

5.12.1 Si usted ha solicitado una Reparación Fuera de Garantía y en el Análisis Inicial constatamos que se trata de un supuesto de Reparación en Garantía, se lo comunicaremos, realizaremos la reparación o la sustitución de conformidad con las condiciones de la garantía legal o comercial acordadas con usted y le reembolsaremos cualquier pago que haya abonado. En estos casos no se celebrará ningún contrato aparte y el Servicio se prestará en el marco del contrato de compraventa del dispositivo móvil existente entre Samsung y usted o de la garantía del fabricante.

Se le recuerda que no cabe solicitar una Reparación en Garantía en los casos de exclusión indicados en la tarjeta de garantía del dispositivo y en los siguientes supuestos:

- a) cuando los daños del dispositivo se hayan producido debido al uso indebido o inadecuado del producto,
- b) cuando los daños del dispositivo se hayan producido como consecuencia de la exposición del producto a agentes externos perjudiciales (especialmente a temperaturas extremas, humedad, esfuerzos físicos o eléctricos extraordinarios, fluctuaciones de tensión, rayos, electricidad estática o fuego).

5.12.2 Si, por el contrario, usted ha solicitado una Reparación en Garantía y en el Análisis Inicial constatamos que se trata de un supuesto de Reparación Fuera de Garantía, se lo comunicaremos y le indicaremos el Presupuesto Revisado. En este caso podrá optar entre elegir la Reparación Fuera de Garantía que le propondremos o desistir de la solicitud del encargo. Si opta por la Reparación Fuera de Garantía que le proponemos, una vez expresamente aceptado y pagado el Presupuesto Revisado, le confirmaremos el inicio de la ejecución del Servicio, momento en el que se formalizará el Contrato de Servicios y procederemos a prestar el Servicio. Si opta por desistir de la solicitud del Servicio, procederemos a devolverle su dispositivo móvil en el mismo estado en el que éste fue entregado (a excepción de lo dispuesto en la cláusula 5.7 anterior) y, en este caso, no se formalizará ningún contrato entre usted y Samsung.

5.13 Una vez recibido el Presupuesto Inicial dispondrá de veinticuatro (24) horas para realizar el pago del mismo. Por su parte, una vez recibido el Presupuesto Revisado, dispondrá de un total de siete (7) días para realizar el pago del mismo. En caso de no haber recibido el pago del importe del Presupuesto Revisado en los primeros cinco (5) días, se le mandará un recordatorio a su dirección de correo electrónico mediante un correo con el asunto "Modificación del Precio pago pendiente (5 días)". Transcurridas veinticuatro (24) horas o en el séptimo (7º) día, si usted todavía no ha abonado el Presupuesto Inicial o el Presupuesto Revisado, respectivamente, según corresponda, se procederá a cancelar la solicitud de reparación y le devolveremos su dispositivo móvil en el mismo estado en el que éste fue entregado (a excepción de lo dispuesto en la cláusula 5.7 anterior) a la dirección que usted nos haya indicado a la hora de solicitar el Servicio. Esta situación se le comunicará igualmente por correo electrónico mediante un correo con el asunto "Cancelación Servicio pago pendiente (24 horas)" o "Cancelación Servicio pago pendiente (7 días)", según corresponda.

5.14 Le ofreceremos las piezas dañadas o defectuosas de su dispositivo móvil que retiremos para sustituirlas y, en caso de aceptación, que deberá dirigirse por correo electrónico ([sesa.contactus@samsung.com](mailto:sesa.contactus@samsung.com))/teléfono (911750015) en un plazo no superior a quince (15) días, le serán entregadas. Lo dispuesto en este párrafo no aplicará a las Reparaciones en Garantía, en cuyo caso las piezas dañadas o defectuosas pasarán a ser propiedad de Samsung.

5.15 Se le informa de que durante la reparación se producen pérdidas de datos irreparables, ya que durante la misma se restaura su dispositivo móvil a la configuración de fábrica.

Es su responsabilidad hacer una copia de seguridad de los datos almacenados en su dispositivo móvil en un dispositivo de almacenamiento externo antes de enviarnoslo.

5.16 Asimismo, se le informa de que también debe retirar la tarjeta SIM y todas las tarjetas de memoria de su dispositivo móvil antes de enviarnoslo.

## **6 Rechazo de la solicitud del Servicio**

6.1 Samsung podrá rechazar su solicitud del Servicio, especialmente, en los siguientes casos:

- a) si el Servicio no está disponible (véase también la cláusula 9.1);
- b) si su orden de pago no ha sido autorizada o si ésta ha sido denegada;
- c) si no hemos recibido su orden de pago una vez pasadas veinticuatro (24) horas o siete (7) días, según corresponda, desde la recepción del Presupuesto Inicial o del Presupuesto Revisado, en su caso;
- d) si no se ha realizado el envío del dispositivo en el plazo de entrega indicado en la cláusula 10.3;
- e) si había algún error en el precio indicado o la descripción del Servicio (véase también la cláusula 11.2);
- f) si usted no cumple los requisitos para realizar pedidos que se indican en la cláusula 3;
- g) si en el Análisis Inicial 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.

6.2 En todos los casos listados en la cláusula 6.1 anterior, en caso de que nos haya llegado a enviar su dispositivo móvil, se lo enviaremos de vuelta en el mismo estado en el que éste fue entregado (a excepción de lo dispuesto en la cláusula 5.7 anterior) con la comunicación correspondiente. En estos casos no se formalizará ningún contrato entre usted y Samsung.

## **7 Responsabilidad de los enlaces**

Nuestra Página Web puede contener enlaces a páginas web de terceros. Samsung no controla los contenidos de las páginas web de terceros, no los considera propios, ni asume ningún tipo de responsabilidad ni ofrece garantías de los mismos. El usuario utilizará las páginas web externas por su propia cuenta y riesgo. Si en dichas páginas web se pueden adquirir productos o servicios, todos los derechos (p/ej., derechos de la garantía legal) se reclamarán al proveedor correspondiente de los productos o servicios. Samsung no incurrirá en ningún tipo de responsabilidad por los contenidos de las páginas web ni por los productos o servicios que se ofrezcan en las mismas.

## **8 Derecho de desistimiento**

8.1 Información sobre el desistimiento

Usted 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 en Nuestra Página Web. Sin embargo, una vez usted haya aceptado el Presupuesto Inicial o, en su caso, el Presupuesto Revisado, le remitiremos la Confirmación de Ejecución o, si hubiera un Presupuesto Revisado, le confirmaremos el inicio de la ejecución del Servicio, y dará comienzo la prestación del Servicio, con lo cual usted consiente y reconoce expresamente que en el momento de la aceptación del Presupuesto Inicial o, en su caso, del Presupuesto Revisado ha terminado su derecho de desistimiento. Para ejercer su derecho de desistimiento antes de la aceptación, debe comunicar a Samsung Electronics Iberia, S.A.U. su decisión de desistir del Servicio a través de una declaración inequívoca (p/ej., por correo electrónico) al correo electrónico [sesa.contactus@samsung.com.com](mailto:sesa.contactus@samsung.com.com). Para ello podrá utilizar también el formulario de desistimiento disponible en Nuestra Página Web ([www.samsung.com/es](http://www.samsung.com/es)), o solicitar la cancelación del pedido en la web con el número de solicitud de reparación, aunque no es obligatorio. 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.

## 8.2 Consecuencias del desistimiento

En caso de que desista del Servicio, le devolveremos todos los pagos que, en su caso, hayamos percibido de usted sin demora y a más tardar en los catorce días (14) siguientes a la fecha en la que hayamos recibido su notificación de desistimiento del Servicio. Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado en la transacción inicial, salvo que se acuerde expresamente otra cosa con usted. En todo caso, usted no incurrirá en ningún gasto como consecuencia de este reembolso.

En caso de que nos haya llegado a enviar su dispositivo móvil, se lo enviaremos de vuelta en el mismo estado en el que éste fue entregado (a excepción de lo dispuesto en la cláusula 5.7 anterior), con la comunicación correspondiente.

## 9 Disponibilidad

- 9.1 Si el Servicio no está disponible en el momento en el que haga su pedido, se lo comunicaremos inmediatamente en Nuestra Página Web. En este caso, no se formalizará ningún Contrato de Servicios.
- 9.2 En caso de que el Servicio no esté disponible temporalmente, también se lo comunicaremos inmediatamente en Nuestra Página Web. Si la ejecución del Servicio se retrasa más de dos (2) semanas tras la formalización del Contrato de Servicios, usted tendrá derecho a anular el Contrato de Servicios, y nosotros también estaremos facultados para rechazar su pedido, en cuyo caso procederemos a reembolsarle inmediatamente cualquier pago que ya haya efectuado.
- 9.3 El territorio en el que prestamos el Servicio es el territorio de España peninsular e Islas Baleares.

## **10 Procedimiento de envío y devolución de su dispositivo móvil**

- 10.1 El envío y la devolución de su dispositivo móvil se realiza únicamente con General Logistics Systems Spain, S.A. ("GLS Spain"), con CIF A61441523, o con la empresa de mensajería que se le indique. Los gastos de envío serán soportados por Samsung.
- 10.2 Debe empaquetar su dispositivo móvil en un embalaje lo suficientemente seguro para evitar que se dañe durante el transporte. Cuando le devolvamos su dispositivo móvil, lo enviaremos al punto de entrega de la empresa de mensajería que haya indicado en el pedido para su recogida o en otra dirección de entrega que nos haya proporcionado en un correo electrónico con el número del envío, con el que podrá hacer un seguimiento del envío en la página web de la empresa de mensajería.
- 10.3 La entrega del dispositivo móvil se deberá realizar en alguno de los puntos de entrega que la empresa de mensajería pone a su disposición a lo largo de todo el territorio nacional, salvo que solicite la opción Recogida en Domicilio.

Para Entrega en Punto de Entrega, A través de la página web de la empresa de mensajería usted podrá ver las horas de entrega disponibles para todos y cada uno de los puntos de entrega de la empresa de mensajería. La validez que tiene el código QR para realizar el envío, es de siete (7) días desde el día en que se generó la solicitud. Si pasada esa fecha no se ha realizado el envío, se deberá solicitar de nuevo el Servicio a través de Nuestra Página Web.

- 10.4 La devolución se realizará en el punto de entrega de la empresa de mensajería que haya indicado en el pedido para su recogida o en otra dirección de entrega que haya indicado en el pedido.

Si no recibe el dispositivo móvil en el plazo de entrega indicado en la confirmación de envío/ejecución o si la Recogida en Domicilio no se produce en la fecha y tramo horario seleccionado, deberá comunicárnoslo a través de Nuestra Página Web o del Centro de Atención al Cliente al correo electrónico ([sesa.contactus@samsung.com](mailto:sesa.contactus@samsung.com)) o por teléfono (911750015).

- 10.5 En caso de que sea imposible efectuar la entrega o cualquier otro servicio durante un tiempo prolongado debido a causas de fuerza mayor (p/ej., desastres naturales, guerras, enfrentamientos civiles, atentados terroristas), Samsung quedará exento de la obligación de prestar el Servicio y procederá a devolverle inmediatamente los importes que ya haya abonado.

## **11 Precio y pago**

- 11.1 Se entiende que todos los precios indicados en Nuestra Página Web incluyen el impuesto sobre el valor añadido al tipo legal vigente en cada momento. Los precios de nuestros servicios de pago son susceptibles de modificación en cualquier momento. Si ya le hemos enviado la Confirmación de Ejecución o el Presupuesto Revisado, se aplicarán los precios que se le indiquen.



- 11.2 Samsung ejecutará su pedido partiendo del supuesto de que se cumplen los requisitos de contratación indicados en la cláusula 3 y tramitará los pedidos en consecuencia (entre otros, desde el punto de vista fiscal). Samsung no ejecutará ningún pedido individualmente de otra forma si no se cumplen los requisitos para la realización de pedidos (por ejemplo, si tiene su domicilio en el extranjero).
- 11.3 Puede pagar el Servicio con tarjeta de crédito (VISA o MasterCard). Asimismo, se informa de que la contabilidad y la gestión de cobros no las realizamos directamente nosotros, sino a través de terceros.
- 11.4 El precio del Servicio indicado en el momento de iniciar su solicitud será bloqueado en su cuenta bancaria. Dicho importe, modificado, si corresponde, según lo indicado en el Presupuesto Inicial o en el Presupuesto Revisado, será cobrado por Samsung según lo dispuesto en la cláusula 5.12 anterior.

## **12 Posibilidad de cancelación en caso de sospecha de fraude**

En caso de que existan sospechas fundadas de cualquier conducta abusiva o fraudulenta por su parte en relación con la utilización de Nuestra Página Web, nos reservamos el derecho (i) a no prestar el Servicio, (ii) a rescindir el Contrato de Servicios unilateralmente con efecto inmediato y, (iii) en su caso, a emprender acciones legales contra usted o contra los terceros bajo sospecha tras notificárselo debidamente, si usted, tras la recepción de dicha notificación, no procede inmediatamente a rebatir las sospechas con los medios adecuados.

## **13 Nuestra política de devoluciones**

- 13.1 Si desea devolvernos un producto, por ejemplo porque considera que el dispositivo móvil que hemos entregado sigue estando averiado, le rogamos que se ponga en contacto con nosotros a través de Nuestra Página Web o con el Servicio de Atención al Cliente al correo electrónico ([sesa.contactus@samsung.com](mailto:sesa.contactus@samsung.com)) o por teléfono (911750015), y le informaremos de lo que debe hacer a continuación y las modalidades para devolvernos el producto. También hay que tener en cuenta las disposiciones de la cláusula 8 para las devoluciones por desistimiento.
- 13.2 Cuando nos devuelva un producto, le recomendamos que solicite un justificante del envío. En todos los casos nos reservamos el derecho de comprobar el producto y la avería.

## **14 Garantías y responsabilidad por defectos**

- 14.1 Las Reparaciones en Garantía se regirán por lo establecido en las condiciones de la garantía que corresponda y en la legislación que resulte de aplicación en cada momento.
- 14.2 En el caso de las Reparaciones Fuera de Garantía, la garantía de la reparación tendrá un período de validez de tres (3) meses, salvo que la normativa aplicable disponga otra cosa. El período de garantía se entenderá desde la fecha de la entrega del

dispositivo móvil y tendrá validez en tanto en cuanto el mismo no sea manipulado o reparado por terceros.

- 14.3 La garantía se entiende total sobre la reparación efectuada y afectará a todos los gastos que se puedan ocasionar, tales como las piezas de repuesto y material de cualquier clase que hubiera de utilizarse, así como la imposición fiscal que grave esa nueva operación.
- 14.4 No se podrá reclamar una nueva reparación con cargo a la garantía cuando la avería se produzca como consecuencia de un uso inadecuado del dispositivo móvil, o por la exposición del aparato a temperaturas extremas, humedad, esfuerzos físicos o eléctricos extraordinarios, fluctuaciones de tensión, rayos, electricidad estática o fuego.
- 14.5 Si durante el período de garantía se reprodujera total o parcialmente una avería reparada o surgiera una nueva deficiencia originada por la misma reparación o instalación, usted deberá comunicarnos esta circunstancia. En este caso, tendrá derecho a la reparación gratuita.
- 14.6 En concreto, se le recuerda que no cabe solicitar una Reparación en Garantía en los casos de exclusión indicados en la tarjeta de garantía del dispositivo y en los siguientes supuestos indicados en la cláusula 5.11.1:
  - c) cuando los daños se hayan producido debido al uso indebido o inadecuado del producto por su parte; o
  - d) cuando los daños se hayan producido como consecuencia de la exposición del producto a agentes externos perjudiciales (especialmente a temperaturas extremas, humedad, esfuerzos físicos o eléctricos extraordinarios, fluctuaciones de tensión, rayos, electricidad estática o fuego).
- 14.7 No ofrecemos ninguna garantía respecto a los fallos o defectos que se originen por cualquier reparación incorrecta efectuada por cualquier persona distinta de nuestros proveedores de servicios técnicos autorizados.

## **15 Responsabilidad**

- 15.1 Tiene derecho a ser indemnizado por los daños y perjuicios causados por los bienes o servicios prestados por Samsung.
- 15.2 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.
- 15.3 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.

15.4 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.

## **16 Notificaciones**

16.1 Al utilizar Nuestra Página Web, usted acepta comunicarse con nosotros principalmente por vía electrónica. Nos pondremos en contacto con usted por correo electrónico. Usted declara estar de acuerdo con dichos medios de comunicación electrónicos a los efectos del Contrato de Servicios.

16.2 Deberá dirigir las comunicaciones formales que nos envíe en relación con el Contrato de Servicios al correo electrónico: [sesa.contactus@samsung.com](mailto:sesa.contactus@samsung.com).

## **17 Cesión de derechos y obligaciones**

17.1 Usted no está facultado para transmitir, ceder ni gravar el Contrato de Servicios ni ninguno de los derechos o las obligaciones que le correspondan en virtud del mismo sin nuestro consentimiento previo por escrito.

17.2 Samsung está facultado para transmitir, ceder o gravar en cualquier momento el Contrato de Servicios o los derechos o las obligaciones que le correspondan en virtud del mismo. Asimismo, podrá recurrir a subcontratistas para cumplir el Contrato de Servicios.

## **18 Renuncia**

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.

## **19 Divisibilidad de las cláusulas**

El hecho de que cualquier disposición individual de las presentes Condiciones de Contratación 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 de Contratación o en el Contrato de Servicios.

## **20 Nuestra Página Web**

20.1 Somos titulares o licenciatarios de todos los derechos de propiedad intelectual sobre Nuestra Página Web y todo el material y contenidos de Nuestra Página Web. Puede utilizar este sitio y el material y contenidos de Nuestra Página Web únicamente con fines personales y no comerciales. Cualquier otra forma de uso o reproducción de Nuestra Página Web o de sus materiales o contenidos está estrictamente prohibida.

20.2 Nuestra Página Web se ofrece 'como es' y 'tal como está disponible', sin que realicemos manifestaciones ni prestemos garantías de ningún tipo, expresas o tácitas, en relación con la misma. No garantizamos que Nuestra Página Web satisfaga sus

necesidades ni que se verá libre de interrupciones o errores, ni que Nuestra Página Web o el servidor que lo facilita estén libres de virus o fallos.

- 20.3 A pesar de que procuramos que Nuestra Página Web esté normalmente disponible 24 horas al día, no incurriremos en responsabilidad si, por cualquier motivo, Nuestra Página Web no estuviera disponible durante un tiempo. El acceso a Nuestra Página Web podrá suspenderse temporalmente y sin preaviso en caso de fallo, mantenimiento o reparación del sistema o por razones que estén fuera de nuestro control.

## **21 Protección de datos y confidencialidad**

Sus derechos en materia de protección de datos se establecen en nuestra Política de Protección de Datos.

## **22 Derecho aplicable**

- 22.1 El Contrato de Servicios celebrado entre usted y nosotros se rige exclusivamente por la legislación española.
- 22.2 Tanto usted como nosotros podremos emprender acciones judiciales en cualquier foro competente de conformidad con la ley.