

Samsung Care CAP 20

Samsung Care CAP 20 è dedicata alle seguenti categorie di prodotti Samsung:

- Smartphone
- Tablet
- Chromebook
(il “**Prodotto**” o i “**Prodotti**”)

Il servizio Samsung Care CAP 20 (“**Samsung Care CAP 20**”) potrà essere acquistato dal Cliente (il “**Cliente**”) attraverso singoli ordini che prevedano un minimo di n. 50 pacchetti per ciascun modello di Prodotto, tranne che per la categoria “Chromebook” per la quale il numero minimo di pacchetti sarà di 15. Per quantitativo minimo si intende il numero di dispositivi presenti sulla medesima bolla di consegna. Nel caso in cui, a fronte di una prima sottoscrizione del minimo di dispositivi dello stesso modello, il Cliente volesse acquistare un secondo lotto di dispositivi (sempre dello stesso modello), allora si applicherà il quantitativo minimo di 10 pezzi. I conseguenti conteggi che dovessero restituire un risultato con decimali, verranno sempre arrotondati per difetto, senza però mai superare il limite, verso il basso, di un pezzo. (ES1: ordine da 10 pezzi, 2 DAC. ES2: ordine da 60 pezzi: 12 DAC).

Schema riassuntivo del servizio SAMSUNG CARE CAP 20 – versione “SWAP”

- Durata Samsung Care CAP 20 SWAP: 24, 30 o 36 mesi, in base al pacchetto Samsung Care CAP 20 SWAP acquistato dal Cliente, dalla data indicata nella fattura di acquisto e l’attivazione del pacchetto Samsung Care dovrà in ogni caso avvenire entro 7 giorni lavorativi dalla data di acquisto dei Prodotti stessi;
- Advanced Swap: consegna e ritiro contestuale del Prodotto presso il Cliente il giorno successivo lavorativo dal momento dell’apertura del ticket presso il Call Center Samsung (cut off ore 14:00);
- Samsung Care CAP 20 SWAP non pregiudica i diritti riconosciuti al Cliente dalla garanzia convenzionale Samsung che accompagna il Prodotto, che troverà pertanto applicazione – in caso di guasti derivanti da malfunzionamenti di natura meccanica e/o elettrica occorsi al Prodotto – per tutta la durata della garanzia convenzionale stessa;
- Estensione Garanzia (in caso di acquisto dei pacchetti 30 e 36 mesi): numero illimitato di interventi per assistenza sul Prodotto in caso di guasti derivanti da malfunzionamenti di natura meccanica e/o elettrica, occorsi al Prodotto, fuori dal periodo di efficacia della garanzia convenzionale Samsung e fino al termine del 36° mese dalla data di attivazione del pacchetto Samsung Care CAP 20 SWAP;
- Danno Accidentale: copertura per danno accidentale per un numero di interventi pari al 20% dei Prodotti del parco per l’intera durata di Samsung Care CAP 20 SWAP, incluso il danno da contatto con liquidi per l’intera durata di Samsung Care CAP 20 SWAP;

Schema riassuntivo del servizio SAMSUNG CARE CAP 20 - versione “P&R”

- Durata Samsung Care CAP 20 P&R: 24, 30 o 36 mesi, in base al pacchetto Samsung Care CAP 20 P&R acquistato dal Cliente, dalla data indicata nella fattura di acquisto e l’attivazione del pacchetto Samsung Care dovrà in ogni caso avvenire entro 7 giorni lavorativi dalla data di acquisto dei Prodotti stessi;
- Pick Up & Return (P&R): con ritiro, riparazione e riconsegna del Prodotto presso il Cliente entro 5 giorni lavorativi dal momento dell’apertura del ticket presso il Call Center Samsung (cut off ore 14:00);
- Samsung Care CAP 20 P&R non pregiudica i diritti riconosciuti al Cliente dalla garanzia convenzionale

Samsung che accompagna il Prodotto, che troverà pertanto applicazione – in caso di guasti derivanti da malfunzionamenti di natura meccanica e/o elettrica occorsi al Prodotto – per tutta la durata della garanzia convenzionale stessa;

- Estensione Garanzia (in caso di acquisto dei pacchetti 30 e 36 mesi): numero illimitato di interventi per assistenza sul Prodotto in caso di guasti derivanti da malfunzionamenti di natura meccanica e/o elettrica, occorsi al Prodotto, fuori dal periodo di efficacia della garanzia convenzionale Samsung e fino al termine del 36° mese dalla data di attivazione del pacchetto Samsung Care CAP 20 P&R;
- Danno Accidentale: copertura per danno accidentale per un numero di interventi pari al 20% dei Prodotti del parco per l'intera durata di Samsung Care CAP 20 P&R, incluso il danno da contatto con liquidi per l'intera durata di Samsung Care CAP 20 P&R.

• **Descrizione del servizio SAMSUNG CARE CAP 20**

1) Estensione della garanzia convenzionale Samsung (“EW”) (in caso di acquisto dei pacchetti 30 e 36 mesi): gestione di tutti i guasti derivanti da malfunzionamenti di natura meccanica e/o elettrica, occorsi al Prodotto, fuori dal periodo di efficacia della garanzia convenzionale Samsung. Il servizio di EW può essere erogato sullo stesso Prodotto senza limiti per tutta la durata di Samsung Care CAP 20 e solo nel caso in cui il Prodotto sia fuori dai termini della garanzia convenzionale Samsung. Nel periodo di efficacia della garanzia convenzionale, per i guasti derivanti da malfunzionamenti di natura meccanica e/o elettrica occorsi al Prodotto, l'assistenza tecnica sarà prestata ai sensi della garanzia convenzionale, non trovando applicazione le previsioni di cui al presente documento;

2) Danno accidentale (“DAC”): è il danno al Prodotto coperto da Samsung Care CAP 20 provocato da cause esterne, improvvise ed imprevedibili, da caso fortuito, inaspettato ed inatteso. Non sono riconducibili a danno accidentale la sostituzione di plastiche, danni di natura estetica, cover graffiate e/o scheggiate, senza che venga pregiudicato il normale funzionamento del Prodotto. Il DAC prevede la gestione di eventuali danni accidentali occorsi al Prodotto, compreso il contatto con liquidi, non ricompresi nella garanzia convenzionale Samsung e nell'estensione di garanzia prevista dal Samsung Care CAP 20. Ci sarà un “CAP” totale di interventi effettuabili per un numero pari al 20% di prodotti di ogni singolo lotto di prodotti fornito (es.: su un lotto di 500 smartphone, che sarà identificato univocamente con i relativi numeri seriali, la soglia di richieste di sostituzione complessiva, per DAC, non potrà superare la quantità di 100 per l'intera durata del contratto, che equivale per l'appunto al 20% del totale). Raggiunta la soglia, sul singolo lotto, del 20% totale, non si potranno più richiedere interventi per DAC.

• **Modalità di gestione del servizio SAMSUNG CARE CAP 20**

SAMSUNG CARE CAP 20 – versione “SWAP”:

- Advanced Swap (“ADVS”): in caso di intervento nell'ambito della gestione di Samsung Care CAP 20 SWAP, ADVS prevede la consegna di un prodotto nuovo, rigenerato o equivalente (nel caso non sia più disponibile sul mercato) e il ritiro contestuale del Prodotto guasto/danneggiato presso l'indirizzo indicato dal Cliente. Nel caso in cui il Cliente non riconsegna contestualmente il Prodotto guasto, ma trattienga il prodotto dato in sostituzione, il Cliente sarà tenuto a corrispondere il valore di quest'ultimo. Il prodotto dato in sostituzione potrebbe non essere dello stesso colore di quello sostituito. La consegna del prodotto dato in sostituzione avverrà, salvo cause di impossibilità non imputabili a Samsung, il giorno successivo lavorativo (cut-off presa in carico del ticket ore 14:00). Tutti i dati del Cliente salvati sui Prodotti sostituiti saranno cancellati in maniera sicura e certificata tramite il software BLANCCO.

SAMSUNG CARE CAP 20 – versione “P&R”:

- Pick up and Return (P&R): in caso di intervento nell’ambito della gestione di Samsung Care CAP 20 P&R, P&R prevede l’invio di un corriere che ritira il Prodotto guasto/danneggiato presso l’indirizzo indicato dal Cliente e, una volta riparato, la riconsegna dello stesso. I tempi di riparazione per i guasti gestiti in garanzia dipenderanno dalle condizioni applicate da Samsung. Gli altri livelli di servizio (EW/DAC) saranno gestiti, salvo cause di impossibilità non imputabili a Samsung, in 5 giorni lavorativi (cut-off presa in carico del ticket ore 14:00).

Obblighi del Cliente

- Il Cliente è obbligato a restituire (caso ADVS) o consegnare (caso P&R) il Prodotto relativamente al quale è attivato il contratto Samsung Care CAP 20 che sarà UNIVOCAMENTE identificato attraverso il numero seriale comunicato in fase di attivazione di Samsung Care CAP 20. Nel caso in cui il Cliente dovesse restituire un Prodotto che riporti un numero di seriale diverso, questi sarà obbligato, con spese di trasporto a suo carico, a restituire sia il Prodotto relativamente al quale è attivo Samsung Care CAP 20 sia a predisporre il ritiro di quello restituito erroneamente in fase di ADVS/P&R. Se entro 15 giorni dalla data dello SWAP il Cliente non dovesse adoperarsi in tal senso o dovesse rifiutarsi di restituire il Prodotto riportante il numero di seriale corretto, Samsung Care CAP 20 si intenderà automaticamente risolto senza che questo comporti la restituzione del corrispettivo relativo al periodo residuo di efficacia di Samsung Care CAP 20.
- I Clienti devono consegnare i Prodotti privi di qualsiasi “blocco” o “password”. In caso contrario il Cliente sarà tenuto a pagare per intero il valore del Prodotto dato in sostituzione.

• Modalità di attivazione e condizioni generali del servizio SAMSUNG CARE CAP 20

- Samsung Care CAP 20 deve essere attivato sul portale samsungcare.samsung.it dal rivenditore autorizzato che ha effettuato la vendita;
- Per apertura ticket e richiesta di informazioni contattare il Call Center Samsung al numero: **800 154 154**.

In caso di DAC, il Cliente, al momento dell’apertura del ticket, dovrà descrivere dettagliatamente sia le modalità che hanno generato il danno accidentale sia il tipo di danno visibile sul Prodotto. Nel caso la descrizione del danno risultasse poco chiara, Samsung si riserva di poter richiedere al Cliente una foto del Prodotto oggetto del danno accidentale.

- Samsung Care CAP 20 prevede che, in caso di ADVS, il Prodotto guasto debba essere messo a disposizione per il ritiro contestuale al momento della consegna del Prodotto dato in sostituzione. In caso contrario il Cliente non potrà ritirare il Prodotto dato in sostituzione;
- Samsung Care CAP 20 è erogato solo nel territorio italiano;
- Samsung Care CAP 20 è dedicato solo ad una Clientela Business (soggetti che operano nell’ambito della propria attività professionale);
- Samsung Care CAP 20 non copre guasti o malfunzionamenti degli accessori dei Prodotti (cuffie, batterie, carica batterie, docking station, cover originali o aggiuntive, etc.);
- Samsung Care CAP 20 è erogato solo su Prodotti NUOVI o su Prodotti acquistati da non più di sette giorni lavorativi al momento di attivazione di Samsung Care CAP 20 (farà fede la data riportata sulla fattura di acquisto del Prodotto);
- Samsung Care CAP 20 è erogato solo su Prodotti acquistati in Italia;
- Samsung Care CAP 20 è erogato solo su Prodotti con codice seriale italiano, ossia codici che identificano prodotti distribuiti da Samsung Electronics Italia S.p.A.
- Samsung Care CAP 20 non prevede la sostituzione del Prodotto in caso di smarrimento da parte del Cliente;

- Nel caso in cui il Prodotto NUOVO alla prima accensione dovesse risultare guasto (DOA = Dead on Arrival) la modalità di gestione del guasto sarà quella del Pick up & Return (ritiro del Prodotto guasto e riconsegna del Prodotto riparato entro 5 giorni lavorativi);
- Il Cliente è tenuto ad effettuare a propria cura il backup dei dati e dei programmi del proprio Prodotto prima della richiesta di assistenza.