

Samsung Care EXTENDED è dedicata alle seguenti categorie di prodotti Samsung di volta in volta commercializzati da Samsung:

- Smartphone
- Tablet
- Chromebook

Il servizio Samsung Care Extended (“**Samsung Care Extended**”) potrà essere acquistato dal Cliente (il “**Cliente**”) attraverso singoli ordini per ciascun modello di Prodotto.

Schema riassuntivo caratteristiche principali SAMSUNG CARE EXTENDED - versione “P&R”

- Durata Samsung Care EXTENDED: 36 mesi 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;
- Servizio Pick up & Return: 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 EXTENDED non pregiudica i diritti riconosciuti al Cliente dalla garanzia convenzionale Samsung che accompagna il Prodotto.
- Estensione Garanzia: gestione di tutti gli interventi di 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 EXTENDED.

Schema riassuntivo caratteristiche principali SAMSUNG CARE EXTENDED - versione “SWAP”

- Durata Samsung Care EXTENDED: 36 mesi 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 EXTENDED non pregiudica i diritti riconosciuti al Cliente dalla garanzia convenzionale Samsung che accompagna il Prodotto.
- Estensione Garanzia: gestione di tutti gli interventi di 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 EXTENDED.

Descrizione del servizio SAMSUNG CARE EXTENDED

- 1) Samsung Care EXTENDED non pregiudica i diritti riconosciuti al Cliente dalla garanzia convenzionale Samsung che accompagna il Prodotto
- 2) Estensione della garanzia convenzionale Samsung (“EW”): gestione di tutti 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, solo nel caso in cui il Prodotto sia fuori dai termini della garanzia convenzionale Samsung e per la restante durata di Samsung Care Extended. 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;

• Modalità di gestione del servizio **SAMSUNG CARE EXTENDED**

SAMSUNG CARE EXTENDED – versione “P&R”

Pick up and Return (P&R): a seguito dell'attivazione di Samsung Care EXTENDED, in caso di richiesta di intervento, P&R prevede l'invio di un corriere che ritira il Prodotto guasto presso l'indirizzo indicato dal Cliente e, una volta riparato, la riconsegna dello stesso al medesimo indirizzo o presso un secondo indirizzo indicato dal Cliente. Gli interventi di riparazione nell'ambito della garanzia convenzionale Samsung verranno prestati nei termini indicati nella medesima garanzia. Samsung farà il possibile per gestire gli altri livelli di servizio (EW) in 5 giorni lavorativi (cut-off presa in carico del ticket ore 14:00), salvo cause di impossibilità non imputabili a Samsung.

SAMSUNG CARE EXTENDED – versione “SWAP”

- Advanced Swap (“ADVS”): in caso di intervento nell'ambito della gestione di Samsung Care EXTENDED, 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 trattenga 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 lavorativo successivo (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.

Obblighi del Cliente

- Il Cliente è obbligato a restituire il Prodotto relativamente al quale è attivato il contratto Samsung Care Extended che sarà UNIVOCAMENTE identificato attraverso il numero seriale comunicato in fase di attivazione di Samsung Care Extended. 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 Extended sia a predisporre il ritiro di quello restituito erroneamente in fase di SWAP. 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 Extended si intenderà automaticamente risolto senza che questo comporti la restituzione del corrispettivo relativo al periodo residuo di efficacia di Samsung Care Extended.

- 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.

• Termini Generali: **SAMSUNG CARE EXTENDED**

- Samsung Care EXTENDED 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**.

- Per ogni richiesta sottesa a Samsung Care EXTENDED il Cliente, al momento dell'apertura del ticket, dovrà descrivere dettagliatamente il tipo di guasto visibile sul Prodotto. Nel caso la descrizione del guasto risultasse poco chiara, Samsung si riserva di poter richiedere al Cliente una foto del Prodotto oggetto del ticket.
- I servizi Samsung Care EXTENDED sono erogati solo nel territorio italiano;
- I servizi Samsung Care EXTENDED sono dedicati esclusivamente ad una Clientela Business (soggetti che operano quali professionisti ai sensi dell'art. 18, lett. b), D.lgs. 206/2005);
- I servizi Samsung Care EXTENDED sono erogati solo su Prodotti NUOVI o su Prodotti acquistati da non più di 7 giorni lavorativi al momento di attivazione di Samsung Care EXTENDED (farà fede la data riportata sulla fattura di acquisto del Prodotto);
- I servizi Samsung Care EXTENDED sono erogati solo su Prodotti acquistati in Italia e con codice seriale italiano, ossia codici che identificano prodotti distribuiti da Samsung Electronics Italia S.p.A.
- Il Cliente è tenuto ad effettuare a propria cura il backup dei dati e dei programmi del proprio Prodotto prima della richiesta di assistenza.
- Il Cliente è obbligato a consegnare il Prodotto relativamente al quale è attivato Samsung Care EXTENDED che sarà UNIVOCAMENTE identificato attraverso il numero seriale comunicato in fase di attivazione di Samsung Care EXTENDED. Nel caso in cui il Cliente dovesse consegnare un Prodotto con un numero di seriale diverso o nel caso in cui il danno descritto non rientri nel pacchetto di assistenza previsto, il Prodotto non sarà riparato e il Cliente dovrà provvedere a ritirare con spese di trasporto a suo carico il dispositivo erroneamente consegnato in fase di Pick up & Return;
- Samsung Care EXTENDED non copre guasti o malfunzionamenti degli accessori dei Prodotti (cuffie, batterie, carica batterie, docking station, cover originali o aggiuntive, etc.) se non espressamente previsto dalla garanzia convenzionale Samsung
- I Clienti devono consegnare i Prodotti privi di qualsiasi "blocco" o "password". In caso contrario non sarà possibile procedere alla riparazione del Prodotto che verrà restituito al Cliente con costi di riconsegna a suo carico.