

Samsung Care FULL

Samsung Care FULL è dedicata alle seguenti categorie di prodotti Samsung:

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

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

Schema riassuntivo del servizio SAMSUNG CARE FULL

- Durata Samsung Care Full: 12, 24, 30 o 36 mesi, in base al pacchetto Samsung Care Full 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: con 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 Full 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 o 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 Full;
- Danno Accidentale: copertura del Prodotto per DAC valida per n. 1 intervento per ciascun anno di validità di Samsung Care Full, di cui al massimo uno per contatto da liquidi per l’intera durata di Samsung Care Full;
- Furto: copertura di n. 1 evento di furto per l’intera durata di Samsung Care Full.

• **Descrizione del servizio SAMSUNG CARE FULL**

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 FULL 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 Full 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

Full. Il servizio DAC può essere erogato sullo stesso Prodotto al massimo una volta ogni singolo anno di validità di Samsung Care Full. Le richieste di intervento per DAC non utilizzate in ogni singolo anno di validità di Samsung Care Full non potranno essere cumulate ed utilizzate nei successivi anni di validità. Il DAC originato da contatto con liquidi potrà essere richiesto solo una volta nell'arco di tutta la durata di Samsung Care Full.

3) Furto ("THF"): sostituzione del Prodotto con uno nuovo, rigenerato o equivalente (nel caso non sia più disponibile sul mercato). Il servizio di THF può essere erogato sullo stesso Prodotto al massimo una volta per tutta la durata di **Samsung Care Full**. Samsung Care Full non copre il caso in cui i Prodotti vengano rubati all'interno delle sedi dei Clienti, dove si svolge abitualmente l'attività lavorativa, e nel caso in cui i Prodotti siano al seguito di dipendenti che si trovano presso dei meeting o delle convention aziendali.

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

Advanced Swap ("ADVS"): in caso di DAC e di intervento nell'ambito dell'estensione della garanzia convenzionale Samsung, 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.

Obblighi del Cliente

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

- 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 FULL**

- Samsung Care Full 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.

In caso di THF il Cliente dovrà presentare la denuncia di blocco SIM presso il proprio operatore telefonico e di denuncia di furto effettuata presso le autorità di Pubblica Sicurezza. Le denunce dovranno essere effettuate e comunicate a Samsung entro le 48 ore solari successive all'evento.

- Samsung Care Full prevede che 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 Full è erogato solo nel territorio italiano;

- Samsung Care Full è dedicato solo ad una Clientela Business (soggetti che operano nell'ambito della propria attività professionale);

- Samsung Care Full non copre guasti o malfunzionamenti degli accessori dei Prodotti (cuffie, batterie, carica batterie, docking station, cover originali o aggiuntive, etc.);

- Samsung Care Full è erogato solo su Prodotti NUOVI o su Prodotti acquistati da non più di sette giorni lavorativi al momento di attivazione di Samsung Care Full (farà fede la data riportata sulla fattura di acquisto del Prodotto);

- Samsung Care Full è erogato solo su Prodotti acquistati in Italia;

- Samsung Care Full è erogato solo su Prodotti con codice seriale italiano, ossia codici che identificano prodotti distribuiti da Samsung Electronics Italia S.p.A.

- Samsung Care Full 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 la modalità di gestione del guasto sarà quella del Pick up & Return: 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);

- Il Cliente è tenuto ad effettuare a propria cura il backup dei dati e dei programmi del proprio Prodotto prima della richiesta di assistenza.