

Samsung Care SMART LIGHT

Samsung Care SMART LIGHT è dedicata alle seguenti categorie di prodotti Samsung:

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

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

Schema riassuntivo del servizio SAMSUNG CARE SMART LIGHT

- Durata Samsung Care Smart Light: 12, 24, 30 o 36 mesi, in base al pacchetto Samsung Care Smart Light acquistato dal Cliente, dalla data di acquisto del Prodotto indicata sulla prova d’acquisto
- 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);
- Garanzia convenzionale Samsung: Samsung Care Smart Light non pregiudica i diritti riconosciuti al cliente dalla garanzia convenzionale Samsung che accompagna il Prodotto.
- Estensione Garanzia: numero illimitato di interventi per assistenza sul Prodotto, fuori dal periodo di efficacia della garanzia convenzionale Samsung, per l’intera durata di Samsung Care Smart Light.
- Danno Accidentale: n. 1 copertura del Prodotto per DAC per ciascun anno di validità di Samsung Care Smart Light, di cui al massimo uno per contatto da liquidi per l’intera durata di Samsung Care Smart Light

• Descrizione del servizio SAMSUNG CARE SMART LIGHT

1) Garanzia convenzionale Samsung (“IW”): gestione di tutti i guasti occorsi al prodotto durante il periodo di garanzia e alle condizioni e limiti previsti dalla garanzia convenzionale Samsung;

2) Estensione della garanzia convenzionale Samsung (“EW”): 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 Smart Light e solo nel caso in cui il Prodotto sia fuori dai termini della garanzia convenzionale Samsung;

3) Danno accidentale (“DAC”): è il danno al Prodotto coperto da Samsung Care Smart Light provocato da cause esterne, improvvise ed imprevedibili, da caso fortuito, inaspettato ed inatteso. Sono in ogni caso esclusi i danni accidentali derivanti da difetto intrinseco e/o cattivo funzionamento o dovuti a negligenza, colpa grave o dolo del Cliente. Non sono altresì 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 Smart Light. Il servizio DAC può essere erogato sullo stesso Prodotto al massimo una volta ogni singolo anno di validità di Samsung Care Smart Light. Le richieste di intervento per DAC non utilizzate in ogni singolo anno di validità di Samsung Care Smart Light 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 Smart Light.

• **Modalità di gestione del servizio SAMSUNG CARE SMART LIGHT**

- Pick up and Return (P&R): in caso di DAC e di intervento nell'ambito dell'estensione della garanzia convenzionale Samsung, 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 garantite dal costruttore. Gli altri livelli di servizio (EW/DAC) saranno gestiti al 90% in 5 giorni lavorativi (cut-off presa in carico del ticket ore 14:00).

Obblighi del Cliente

- Il Cliente è obbligato a consegnare il Prodotto relativamente al quale è attivato il contratto Samsung Care Smart Light che sarà UNIVOCAMENTE identificato attraverso il numero seriale comunicato in fase di attivazione di Samsung Care Smart Light. Nel caso in cui il Cliente dovesse consegnare un Prodotto che riporti un numero di seriale diverso, questo non sarà riparato avvertendo il Cliente che, per la corretta gestione della riparazione, con spese di trasporto a suo carico, dovrà inviare sia quello corretto sia provvedere al ritiro del Prodotto erroneamente consegnato in fase di Pick up & Return.

- 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.

• **Modalità di attivazione e condizioni generali del servizio SAMSUNG CARE SMART LIGHT**

- Samsung Care Smart Light 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 Smart Light è erogato solo nel territorio italiano;

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

- Samsung Care Smart Light 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;

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

- Samsung Care Smart Light è erogato solo su Prodotti acquistati nella CEE;

- Samsung Care Smart Light è erogato solo su Prodotti 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.