

REGLAMENTO

REGLAMENTOS DEL BENEFICIO DEL PROGRAMA "SAMSUNG SELECT+ SERVICE"

Versión 1.0, publicada en <https://www.samsung.com/latin/support/select-plus>

Los términos y condiciones que se describen a continuación aplican para el Programa Samsung Select y Select+ Service (en adelante el "Programa"), organizado por SAMSUNG ELECTRONICS LATINOAMERICA (ZONA LIBRE), S.A. (en adelante "Samsung"), sociedad debidamente inscrita y registrada en la República de Panamá.

AVISO LEGAL

USTED ENTIENDE Y RECONOCE QUE:

- I. ESTOS TERMINOS Y CONDICIONES CONSTITUYEN UN CONTRATO VINCULANTE ENTRE USTED Y SAMSUNG, EL CUAL RIGE EL PROGRAMA SAMSUNG SELECT+ SERVICE.
- II. LA SOLICITUD DE LOS SERVICIOS O BENEFICIOS DEL PROGRAMA SAMSUNG SELECT Y SELECT+ SERVICE CONSTITUYE UNA ACEPTACIÓN EXPRESA, ADEMÁS DE ADHESION PLENA Y SIN RESERVAS DE ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.
- III. QUE HA LEÍDO CUIDADOSAMENTE ESTOS TERMINOS Y CONDICIONES PREVIO A SOLICITAR LOS SERVICIOS O BENEFICIOS DEL PROGRAMA SAMSUNG SELECT Y SELECT+ SERVICE, Y ACEPTA CUMPLIR Y ESTAR SUJETO A ESTOS TERMINOS Y CONDICIONES.
- IV. DE NO ESTAR DE ACUERDO CON LOS PRESENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES, USTED ACEPTA NO SOLICITAR LOS SERVICIOS O BENEFICIOS DEL PROGRAMA SAMSUNG SELECT Y SELECT+ SERVICE.

TÉRMINOS Y CONDICIONES

1. PROGRAMA

1.1 – Este es un programa de servicios llamado "**Samsung Select y Select+ Service**" (en adelante denominado simplemente como "**Programa**"). El **Programa** de "**Samsung Select y Select+ Service**" es un paquete de servicios opcional, para beneficiar al cliente con asistencia tecnológica y relacionada con dispositivos conforme a lo dispuesto en el ítem 1.4 de este reglamento, así como un tratamiento exclusivo y diferenciado en todo el proceso de post venta.

1.2 – El **Programa** está destinado a cualquier persona interesada (en lo sucesivo denominado simplemente como "Clientes") que cumpla con las siguientes condiciones:

- 1.2.1 - Ser Persona Natural, tener mínimo dieciocho (18) años de edad, o la mayoría de edad legal conforme a la legislación del Territorio donde se encuentre;
- 1.2.2 - Que correspondan a los dispositivos listados en la página de "**Samsung Select y Select+ Service**" <https://www.samsung.com/latin/support/select-plus>;
- 1.2.3 - Que el dispositivo o producto se encuentre dentro del periodo de garantía;
- 1.2.4 - Ser residente en cualquiera de los territorios aplicables, conforme a lo dispuesto en el ítem 1.5.

1.3 – La participación del **Programa** no está sujeta a ningún tipo de sorteo, concurso u operación similar.

1.4 – Este **Programa** está destinado únicamente a consumidores que hayan adquirido los productos con los modelos y condiciones vigentes y divulgados en la página de "**Samsung Select y Select+ Service**" <https://www.samsung.com/latin/support/select-plus> (en adelante "Productos Aplicables).

1.5 – Este Beneficio es válido para los siguientes Países, con excepciones que dependerán del producto y servicio ofrecido [en adelante "Territorio Aplicable"]:

- 1.5.1 – República de Panamá
- 1.5.2 – República de Costa Rica
- 1.5.3 – República de Ecuador
- 1.5.4 – República de Guatemala
- 1.5.5 – República de El Salvador
- 1.5.6 – República de Honduras
- 1.5.7 – República de Belice
- 1.5.8 – República de Nicaragua
- 1.5.9 – República de Venezuela
- 1.5.10 - Antigua y Barbuda
- 1.5.11 - Aruba, Barbados
- 1.5.12 - Bonaire
- 1.5.13 - Curaçao
- 1.5.14 - República Dominicana
- 1.5.15 - Granada
- 1.5.16 - Jamaica
- 1.5.17 - St. Kitts
- 1.5.18 - Cayman Island
- 1.5.19 - Puerto Rico
- 1.5.20 - Trinidad and Tobago
- 1.5.21 - St. Vincent

1.6 – El Cliente gozará del **Programa** a partir de la fecha de compra que aparece en la factura comercial, hasta la fecha de vencimiento de la garantía estándar del dispositivo.

2. PERÍODO DE VIGENCIA

2.1 – La vigencia será a partir de la fecha de compra que aparece en la factura comercial, hasta la fecha de vencimiento de la garantía estándar del dispositivo

3. PARTICIPACIÓN Y MECÁNICA

3.1 – Los beneficios del **Programa**, disponibles para los Clientes son:

3.1.1 – El **Programa**, en tiempo real, estará disponible las 24 (veinticuatro) horas todos los días de la semana, incluidos los días festivos y demás días feriados nacionales y el cliente podrá consultar los detalles en nuestra página web accediendo a <https://www.samsung.com/latin/support/select-plus>

3.1.2 – El cliente tendrá acceso a una fila prioritaria en los Centros de Servicios autorizados utilizando la opción "**Samsung Select+ Service**" en el Q-Machine.

- En los centros de servicio donde no se cuente con el Q-Machine de Samsung, habrá una fila prioritaria dedicada a la atención expedita de los clientes que gozan del Beneficio.

3.1.3 – El cliente tiene el beneficio de entrega a domicilio posterior a la reparación (solo en el caso de dispositivos móviles y tabletas).

3.1.4 – La reparación de productos del **Programa** tendrá prioridad en el tiempo de reparación (para los equipos que aplique).

3.1.5 – El **Programa** tendrá acceso a un servicio telefónico exclusivo para información general, dudas y/u otras solicitudes en los siguientes horarios y números

Llámanos de 7:00 a 22:00 hrs.

Costa Rica: 00-800-1-726-7864

Guatemala: 1-800-299-0033

El Salvador: 800-0726-7864

Honduras: 800-2791-9111

Nicaragua: 001-800-5077267

Llámanos de 8:00 a 23:00 hrs.

Ecuador: 1-800-72-6786

Panamá: 800-0101

Jamaica: 1-800-726-7864

Llámanos de 9:00 a 24:00 hrs.

Puerto Rico: 1-800-682-3180

Venezuela: 0-800-100-5303

Trinidad & Tobago: 1-800-726-7864

República Dominicana: 1-800-751-2676

Cliente ALTICE Rep. Dom.

3.1.6 – El **Programa** tendrá acceso a un servicio WhatsApp exclusivo para información general, dudas y/u otras solicitudes, 24/7 accediendo a través de <https://www.samsung.com/latin/support/whatsapp/>

3.1.7 – El **Programa** tendrá acceso a un servicio chat exclusivo para información general, dudas y/u otras solicitudes, 24/7, a través de la página web <https://www.samsung.com/latin/support/contact/#start-chat>

4. CONSIDERACIONES GENERALES

4.1 – Los clientes son totalmente responsables, en los términos de la ley, por la veracidad y exactitud de la información proporcionada en su participación, de manera que cualquier intento de suplantación de identidad, perfil, edad, dirección electrónica o física, comprobante de compra (Cupón/Factura) y demás datos que sean necesarios, será considerado como incumplimiento de los términos de este reglamento, dando lugar a la cancelación inmediata de su participación, sin perjuicio de cualquier otro recurso que tenga Samsung conforme a las legislación aplicable.

4.2 – Los clientes manifiestan su plena conformidad con las normas y reglamentos del **Programa**, que podrá ser modificado por causas que los organizadores consideren pertinentes.

4.3 – Los clientes aceptan expresamente que Samsung no será responsable por ningún problema externo, en caso fortuito o de fuerza mayor, que imposibilite la prestación del Beneficio, como, por ejemplo, acontecimientos relacionados con el ambiente de internet, virus, hackers, entre otros que ocurren por separado o en conjunto. Samsung se reserva el derecho, en caso de que este Beneficio no pueda ser ofrecido por cualquier motivo, posponerlo, modificarlo o cancelarlo para garantizar su vigencia.

4.4 – En caso de interrupciones de cualquier tipo durante el período del **Programa**, Samsung no estará obligado a extender el plazo de este **Programa**.

4.5 – Queda terminantemente prohibido el uso de subterfugios que creen condiciones de participación consideradas como prácticas irregulares, desleales o que infrinjan las reglas de este Beneficio, casos en los que, de probarse, habrá exclusión cliente y sus entradas serán descartadas.

4.6 – Cualquier punto no tratado en este reglamento será resuelto por un Comité de Evaluación formado por Samsung y sus agencias. Sus decisiones serán soberanas, irrevocables e inapelables y tendrán en cuenta la legislación pertinente.

4.7 – Cualquier duda y/o información sobre el Beneficio se puede obtener a través de los números ofrecidos en el punto 3.1.5 de este documento o en <https://www.samsung.com/latin/support/select-plus>

4.8 – Consejos para el uso del dispositivo: instrucción presencial en tiendas Samsung o vía telefónica.

4.9 – La información sobre los Centros de Servicio que forman parte del **Programa** estará disponible en el sitio web <https://www.samsung.com/latin/support/select-plus>

4.10 – El **Programa** es un paquete de ofertas de servicios diferenciados para productos de clientes Premium y Productos Exclusivos.

4.11. - El **Programa** está vinculado al modelo y serial del Producto Aplicable adquirido. Por consiguiente, el **Programa** no es transferible a otro producto.

4.12. - Si el Cliente vende o transfiere el Producto Aplicable a otro Consumidor Final, el Beneficio se mantendrá vigente para ese nuevo Consumidor Final durante el plazo de garantía del Producto Aplicable adquirido inicialmente, pero no por ningún período adicional. El nuevo Consumidor Final deberá proporcionar la prueba de compra original del Producto Aplicable para redimir el beneficio del **Programa**.

4.13. - Se excluye expresamente la participación de Entidades Gubernamentales, Autónomas o Semiautónomas.

4.14. - El **Programa** no es canjeable, reembolsable ni redimible en efectivo.

4.15. - El **Programa** se enfocará en realizar una diferenciación en las ofertas de servicio para los consumidores y clientes de post venta, en 3 grandes grupos.



- **GRUPO 1:** El segmento de productos High Premium (“master pieces”) considerado como Productos de “Lujo” los cuales estarán representados bajo el nombre de **Samsung Select+ Service**.

Productos bajo este **Programa**:

- Categoría de MX: Galaxy Fold 5, Galaxy Flip 5, Tab S9 Ultra
- Categoría de VD: 98" DTV (QN98*)

- Categoría DA (Refrigeradoras): FDR Bespoke, FDR Bespoke Family Hub, SBS Bespoke, FDR Family Hub y SBS Family Hub
- **GRUPO 2:** Productos en una categoría inferior, pero que siguen teniendo una categoría Premium y el **Programa** se denominara **Samsung Select Service**. Las ofertas de servicio serán diferentes del **Programa** anterior.
Productos bajo este **Programa**:
 - Categoría de MX: Tab S9+, Tab S9
 - Categoría de VD: TBD
- **GRUPO 3:** El resto de los productos y que se atenderán bajo los Procesos de Servicio ya conocidos y trabajados hasta ahora dentro de los procesos de atención en garantía.

5. IMAGEN ESTANDAR DE LOS PROGRAMAS DE BENEFICIO

Programa de Productos de Lujo	Programa de Productos Premium
	
Categoría de MX: Galaxy Fold 5, Galaxy Flip 5, Tab S9 Ultra Categoría de VD: 98" DTV (QN98*) Categoría DA (Refrigeradoras): FDR Bespoke, FDR Bespoke Family Hub, SBS Bespoke, FDR Family Hub y SBS Family Hub	Categoría de MX: Tab S9+, Tab S9

6. OFERTAS DE SERVICIO POR PROGRAMA Y POR FAMILIA DE PRODUCTO

6.1 Productos de Telefonía Móvil. (Smartphones, Tabletas)

Ofertas de Servicio	Select + Service Fold 5, Flip 5, Tab S9 Ultra	Select Service Tab S9+, Tab S9
Cambio de Pantalla al 20% del costo total (1 evento durante el periodo de garantía)	○ ** Solo Fold5/Flip5 1 vez durante el período de garantía	
Cambio de film protector de pantalla	○ ** Solo Fold5/Flip5 3 veces en 3 años desde la fecha de compra	
Loan Set (Productos de Préstamo)	○	
D2D Service	○	
Prioridad en la atención (Q-machine / Chat, WhatsApp, IVR / Remote Management)	○	○
Mensaje de Bienvenida por WhatsApp y/o llamada	○	○
Página Web con el contenido del Programa	○	○
Entrenamiento especializado para los clientes dentro del programa Select+ Service	○	○
Check Up Gratis	○	○
DAP Extendido a 30 días (Cambio de equipo por defecto de fábrica)	○	○

6.1.1 Cambio de Pantalla

- Los clientes que tengan un equipo Fold5 / Flip5 y que pertenecen al **Programa “Samsung Select+ Service”** pueden reemplazar su pantalla al 20% del costo total en una sola ocasión durante el periodo de garantía.

Condiciones:

- Equipos comercializados por Samsung en el Territorio Aplicable.
- Daño accidental que afecte la integridad de la pantalla (pantalla quebrada).
- Reemplazar la pantalla solo tendrá un costo equivalente al 20% del total de la reparación para el cliente, pero si este servicio se lleva a cabo junto con otro servicio fuera de garantía, este último y solo este último, se cobrará de manera regular y bajo la tarifa estándar de precios de “partes y mano de obra”.
- Solo se podrá optar por este beneficio una vez durante el período de garantía

6.1.2 Cambio de film protector de pantalla (Screen Protector)

- Los clientes que tengan un equipo Fold5 / Flip5 y que pertenecen al programa **“Samsung Select+ Service”** pueden reemplazar film protector sin costo alguno en tres (3) ocasiones, durante tres (3) años a partir de la fecha de compra).

Condiciones:

- Equipos comercializados por Samsung en el Territorio Aplicable.
- Que la Pantalla del equipo **NO** tenga daño. (Se podría provocar un daño adicional al reemplazar el film protector si la pantalla se encuentra en malas condiciones)
- Reemplazar el film protector no acarrea costo, pero si este servicio se lleva a cabo junto con otro servicio fuera de garantía, el servicio fuera de garantía se debe cobrar de manera regular y bajo la tarifa estándar de precios de reparación
- Solo se podrá optar por este beneficio tres (3) veces en tres (3) años

6.1.3 Productos de Préstamo (Loan Set)

- Este servicio tiene como objetivo facilitar el acceso a los clientes de equipos telefónicos los cuales les permitan mantenerse comunicados para los objetivos que al cliente le convengan, personales o laborales

Condiciones:

- Los equipos que se pondrán a disposición de los clientes en el servicio de Préstamo serán: **Samsung Galaxy Z Flip 4**
- El servicio de préstamo de teléfonos celulares se pondrá a disposición de clientes cuyo procedimiento de reparación (de su equipo) tome un tiempo mayor a 24Hrs.
- En el proceso de entrega del equipo en préstamos, **Samsung Galaxy Z Flip 4**, el taller debe respaldar la data de los clientes en el equipo de préstamo. Una vez el equipo sea reparado, el cliente debe devolver el equipo al taller y el taller debe hacer el paso de la data del cliente, desde el equipo de préstamo al equipo del cliente, y hacer un **“hard reset”** del equipo prestado, delante del cliente, para garantizar la integridad de sus datos.
- El cliente deberá firmar un formulario que le entregará el taller, para el registro del equipo de Préstamo, en él se detallarán las condiciones de entrega y recepción del mismo.
 - Aplican términos y condiciones especificados en el formulario de Préstamo de equipos.
- Este esquema estará disponible solo en las ciudades y países enumerados a continuación:
 1. GT: Ciudad de Guatemala
 2. CR: San José
 3. SV: San Salvador
 4. EC: Quito, Guayaquil, Cuenca
 5. DR: Santo Domingo
 6. NI: Managua
 7. HN: Tegucigalpa
 8. PA: Ciudad de Panamá

6.1.4 Esquema de entrega a domicilio (Door to Door/D2D)

- Este esquema tiene como objetivo la entrega del dispositivo reparado en la dirección que el cliente lo necesite

Condiciones:

- El cliente debe solicitar el servicio de reparación de manera presencial, en los talleres y o centros de servicio autorizados (Carry in Service),
- El cliente puede solicitar la entrega de su equipo en la dirección que lo requiera.
- Al terminar la reparación, el taller se comunicará con el cliente para verificar la dirección de entrega
- Este esquema estará disponible solo en las ciudades y países enumerados a continuación:
 1. GT: Ciudad de Guatemala
 2. CR: San José
 3. SV: San Salvador
 4. EC: Quito, Guayaquil, Cuenca
 5. DR: Santo Domingo
 6. NI: Managua
 7. HN: Tegucigalpa
 8. PA: Ciudad de Panamá

- En la Ciudad de Guatemala, tendremos también disponible una versión “Eco” del servicio de entrega, que será llevada a cabo con una Motocicleta Eléctrica, con una cobertura de servicio de 7 Km a la redonda del Centro de Servicio Samsung AVIA (CSP AVIA) ubicado en el Centro Comercial Avia, en la zona 12 Calle 2-25, Cdad. de Guatemala 01010, Guatemala (zonas de cobertura, 10, 13 y 14)

6.1.5 Prioridad en la Atención

6.1.5.1 Servicio Preferencial en Centro de Servicio

En nuestros centros de servicio que atienden la categoría de Telefonía Móvil y TV, se configuró la atención con prioridad para los clientes del **Programa Samsung Select+ Service**, por medio de los turnos digitales con un flujo dedicado.

6.1.5.2 Chat

El cliente gozará de un Servicio Digital customizado por medio del Chat, donde se implementó una opción dedicada y con conexión directa a 6 agentes (2 en el turno de la mañana, 2 en el turno de la tarde, 1 en el turno de la noche, 1 bilingüe) especializados en los productos del **Programa (tanto en Samsung Select como en Select+ Service)**. (Iconos dedicados, prioridad y acceso directo en el canal de atención), 24/7

6.1.5.3 WhatsApp

El cliente gozará de un Servicio Digital customizado por medio del WhatsApp, donde se implementó una opción dedicada y con conexión directa a 6 agentes (2 en el turno de la mañana, 2 en el turno de la tarde, 1 en el turno de la noche, 1 bilingüe) especializados en los productos del del **Programa (tanto en Samsung Select como en Select+ Service)**, 24/7

6.1.5.4 Call Center

El cliente gozará de un Servicio customizado por medio del IVR, donde se implementó una opción dedicada y con conexión directa a 6 agentes (2 en el turno de la mañana, 2 en el turno de la tarde, 1 en el turno de la noche, 1 bilingüe) especializados en los productos del **Programa** (tanto en **Samsung Select como en Select+ Service**), de lunes a domingo, a través de los siguientes números y en las siguientes horas:

Llámanos de 7:00 a 22:00 hrs.	Llámanos de 8:00 a 23:00 hrs.	Llámanos de 9:00 a 24:00 hrs.
Costa Rica: 00-800-1-726-7864	Ecuador: 1-800-72-6786	Puerto Rico: 1-800-682-3180
Guatemala: 1-800-299-0033	Panamá: 800-0101	Venezuela: 0-800-100-5303
El Salvador: 800-0726-7864	Jamaica: 1-800-726-7864	Trinidad & Tobago: 1-800-726-7864
Honduras: 800-2791-9111		República Dominicana: 1-800-751-2676
Nicaragua: 001-800-5077267		Ciente ALTICE Rep. Dom.

6.1.6 Mensaje de Bienvenida por WhatsApp y/o llamada

Exclusivo para clientes de Samsung eStore, contacto con el cliente por medio de mensaje de WhatsApp y/o llamada, una semana después de la fecha de compra.

Se comunicarán los siguientes puntos:

- Detalles del **Programa Samsung Select+ Service**, Ofertas de Servicio y beneficios del **Programa**.
- Invitación al cliente a contactarnos para cualquier comentario o sugerencia.

6.1.7 Página Web dedicada para Samsung Select y Select+ Service

Página dedicada en la sección de Soporte de <https://www.samsung.com/latin/support/select-plus> para compartir las ofertas de servicio y beneficios del **Programa** de atención exclusiva para **Samsung Select+ Service** (Cobertura, Productos, Términos y condiciones)

6.1.8 Entrenamiento especializado para los clientes dentro del Programa Select+ Service

Sesión de entrenamiento personalizada de las funciones de los nuevos productos para los clientes que adquirieron su producto en la eStore y son participantes del **Programa Samsung Select+ Service**.

6.1.9 “Check Up” sin costo

Se contacta de manera proactiva a través de canales digitales a los clientes del **Programa Samsung Select+ Service** para ofrecer un servicio remoto (RM), posterior a un mes de la compra para validar el correcto funcionamiento del equipo.

6.1.10 DAP Extendido a 30 días (Cambio de equipo por defecto de fábrica)

El concepto “*Dead After Purchase*” o **cambio por defecto de fábrica**, en el caso de dispositivos móviles, se extiende para los clientes del **Programa** tanto en **Samsung Select como en Select+ Service**, de 7 días (o 15) a 30 días.

6.2 Productos de VD - 98" DTV (QN98*)

Ofertas de Servicio	Select + Service 98" DTV (QN98*)	Select Service Por Definir
Visita de preparación para Instalación Inicial	<input type="radio"/>	
Primera visita en 24 hrs (diagnóstico en caso de servicio)	<input type="radio"/>	
Instalación mismo día de la Entrega	<input type="radio"/>	
DAP Extendido a 30 días (Cambio de equipo por defecto de fábrica)	<input type="radio"/>	
Instalación y Demostración Gratuita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prioridad en la atención (Q-machine / Chat, WhatsApp, IVR / Remote Management)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mensaje de Bienvenida por WhatsApp y/o llamada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Página Web con el contenido del Programa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In Home Entrenamiento especializado para los clientes dentro del programa Select+ Service	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Check Up Gratis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6.2.1 Visita de preparación para Instalación Inicial

- Exclusivo para los clientes que compraron su producto en la eStore de Samsung, se realizara una primera visita de consulta, para conocer las condiciones de entrega y el lugar en el cual se instalará el producto. **[Programa Select+ Service: 98" DTV (QN98*)]** Revisar accesos y manera de manipulación del producto para evitar algún posible daño a la infraestructura del lugar y/o al producto.

6.2.2 Primera visita en 24 hrs (diagnóstico en caso de servicio)

Los Centros de Servicio Autorizados de Samsung deberán cumplir la atención con prioridad para los clientes del **Programa Samsung Select+ Service**, programando la 1era visita por parte del personal técnico en 24 hrs posterior a la creación de la orden de servicio. (Solo visita y diagnóstico, no está cubierta la reparación en 24 hrs)

6.2.3 Instalación el mismo día de la entrega

Todas las instalaciones de los productos 98" DTV (QN98*), que pertenecen al **Programa de Samsung Select+ Service**, se deberán instalar el mismo día de la entrega. El Equipo de eStore / Contact Center coordinará la fecha de entrega y de instalación por parte de la red de centros de servicio.

6.2.4 DAP Extendido a 30 días (Cambio de equipo por defecto de fábrica)

El concepto *"Dead After Purchase"* o **cambio por defecto de fábrica** se extiende para los clientes del **Programa Samsung Select+ Service** de 7 días a 30 días.

6.2.5 Instalación y demostración sin costo para el cliente

Exclusivo para los clientes que compraron su producto en la **eStore de Samsung** y están bajo la figura de los **Programas "Samsung Select y Select+ Service"**, se realizará la instalación y demostración de manera gratuita.

Condiciones:

- Aplica el servicio a todo el Territorio Aplicable.
- Tiempos de instalación y visita de acuerdo a las capacidades y cobertura de la red de centros de servicio Samsung, para los clientes de "Samsung Select Service"
- En el caso de los clientes **Programa de "Samsung Select+ Service"**, se deberá instalar el mismo día de la entrega de acuerdo a lo establecido en el punto **6.2.3. Producto 98" DTV (QN98*)**

6.2.6 Prioridad en la atención (Q-machine/Chat, WhatsApp, IVR/ Remote Management)

6.2.6.1 Servicio Preferencial en Centro de Servicio

En nuestros centros de servicio que atienden la categoría de Telefonía Móvil y TV, se configuró la atención con prioridad para los clientes del **Programa** (tanto **Samsung Select como en Select+ Service**), por medio de los turnos digitales con un flujo dedicado.

6.2.6.2 Chat

El cliente gozará de un Servicio Digital customizado por medio del Chat, donde se implementó una opción dedicada y con conexión directa a 6 agentes (2 en el turno de la mañana, 2 en el turno de la tarde, 1 en el turno de la noche, 1 bilingüe) especializados en los productos del **Programa** (tanto en **Samsung Select como en Select+ Service**). (Iconos dedicados, prioridad y acceso directo en el canal de atención), 24/7.

6.2.6.3 WhatsApp

El cliente gozará de un Servicio Digital customizado por medio del WhatsApp, donde se implementó una opción dedicada y con conexión directa a 6 agentes (2 en el turno de la mañana, 2 en el turno de la tarde, 1 en el turno de la noche, 1 bilingüe) especializados en los productos del del **Programa** (tanto en **Samsung Select como en Select+ Service**), 24/7

6.2.6.4 Call Center

El cliente gozará de un Servicio customizado por medio del IVR, donde se implementó una opción dedicada y con conexión directa a 6 agentes (2 en el turno de la mañana, 2 en el turno de la tarde, 1 en el turno de la noche, 1 bilingüe) especializados en los productos del **Programa** (tanto en **Samsung Select como en Select+ Service**), de lunes a domingo, a través de los siguientes números y en las siguientes horas:

Llámanos de 7:00 a 22:00 hrs. Costa Rica: 00-800-1-726-7864 Guatemala: 1-800-299-0033 El Salvador: 800-0726-7864 Honduras: 800-2791-9111 Nicaragua: 001-800-5077267	Llámanos de 8:00 a 23:00 hrs. Ecuador: 1-800-72-6786 Panamá: 800-0101 Jamaica: 1-800-726-7864	Llámanos de 9:00 a 24:00 hrs. Puerto Rico: 1-800-682-3180 Venezuela: 0-800-100-5303 Trinidad & Tobago: 1-800-726-7864 República Dominicana: 1-800-751-2676 <small>Cliente ALTICE Rep. Dom.</small>
---	---	--

6.2.7 Mensaje de Bienvenida por WhatsApp y/o llamada

Exclusivo para clientes de Samsung eStore, tanto en **Samsung Select como en Select+ Service**, contacto con el cliente por medio de mensaje de WhatsApp y/o llamada, una semana después de la fecha de compra.

Se comunicarán los siguientes puntos:

- Detalles del **Programa**, Ofertas de Servicio y beneficios del **Programa**.
- Invitación al cliente a contactarnos para cualquier comentario o sugerencia.

6.2.8 Página Web dedicada para Samsung Select y Select+ Service

Página dedicada en la sección de Soporte de <https://www.samsung.com/latin/support/select-plus> para compartir las ofertas de servicio y beneficios del **Programa** (Cobertura, Productos, Términos y condiciones).

6.2.9 In Home: Entrenamiento especializado para los clientes dentro del Programa

Sesión de entrenamiento personalizada de las funciones de los nuevos productos para los clientes que adquirieron su producto en la eStore y son participantes del **Programa** del **Programa** (tanto en **Samsung Select como en Select+ Service**).

- El entrenamiento lo ejecutará al momento de la instalación.

6.2.10 "Check Up" sin costo

Los clientes del **Programa** serán contactados proactivamente a través de canales digitales para ofrecerles un servicio remoto (RM), un mes después de la compra para validar el correcto funcionamiento del equipo

- La Orden de servicio debe ser generada por el Contact Center

6.3 Productos de DA (Refrigeradoras) - FDR Bespoke, FDR Bespoke Family Hub, SBS Bespoke, FDR Family Hub y SBS Family Hub

Ofertas de Servicio	Select + Service (Refrigeradoras): FDR Bespoke, FDR Bespoke Family Hub, SBS Bespoke, FDR Family Hub y SBS Family Hub	Select Service TBD
Instalación "Full" gratuita	<p style="text-align: center;">○</p> <p>*(Instalación al 2do día de la entrega, por reposo de la refrigeradora)</p> <p>** (El cliente debe hacer la solicitud a través del call center el mismo día de la entrega)</p>	
Mantenimiento básico gratuito	<p style="text-align: center;">○</p> <p>*(Un (1) mantenimiento gratuito durante el tiempo de la garantía)</p> <p>** (El cliente debe hacer la solicitud a través del call center)</p>	
Página Web con el contenido del Programa	○	
Prioridad en la atención (Q-machine / Chat, WhatsApp, IVR / Remote Management)	○	

6.3.1 Instalación "Full" gratuita

- Consideraciones:

- Disponible solo en:
 1. GT: Ciudad de Guatemala
 2. CR: San José
 3. SV: San Salvador
 4. EC: Quito, Guayaquil, Cuenca
 5. DR: Santo Domingo
 6. HN: Tegucigalpa
 7. NI: Managua
 8. DO: Santo Domingo
 9. PA: Ciudad de Panamá
 - Solo áreas metropolitanas
 - Aplican costos de transporte para el cliente si la locación está a más de 31Km del centro de servicio
- Instalación al 2do día de la entrega, por reposo de la refrigeradora.
- El cliente debe hacer la solicitud a través del call center el mismo día de la entrega.

- La instalación "Full" consiste en:

- Desembalaje del electrodoméstico. Retirar todos los embalajes, protectores y accesorios de seguridad utilizados para el transporte del equipo.
- Verificar que el aparato esté libre de golpes o daños físicos.
- Colocar el equipo en el lugar indicado por el cliente.
- Verificar que las tensiones eléctricas estén dentro de los parámetros de funcionamiento.
- Verificar la presión del punto de suministro de agua (cuando corresponda).
- Se incluye válvula "Pinch" (cuando corresponda).
- Nivelación del electrodoméstico.
- Limpieza del electrodoméstico después de la instalación y del área de trabajo.

- Calibraciones iniciales según sea necesario.
- Instalación de filtro de agua (solo mano de obra, filtro no incluido)
- Pruebas de suministro de agua (cuando corresponda).
- Capacitación del cliente sobre el uso y servicio diario recomendado para maximizar la vida útil y el funcionamiento del electrodoméstico.
- Conexión a SmartThings.
- Informar al cliente sobre los diferentes canales de atención al cliente para obtener soporte de producto Samsung.

6.3.2 Mantenimiento básico gratuito:

- Consideraciones:

- Disponible solo en:
 1. GT: Ciudad de Guatemala
 2. CR: San José
 3. SV: San Salvador
 4. EC: Quito, Guayaquil, Cuenca
 5. DR: Santo Domingo
 6. HN: Tegucigalpa
 7. NI: Managua
 8. DO: Santo Domingo
 9. PA: Ciudad de Panamá
 - Solo áreas metropolitanas
 - Aplican costos de transporte para el cliente si la locación está a más de 31Km del centro de servicio
- Un (1) mantenimiento gratuito durante el tiempo de la garantía.
- El cliente debe hacer la solicitud a través del call center.

- El Mantenimiento básico consiste en:

- Diagnóstico con escáner electrónico (HASS) para comprobar posibles fallos.
- Limpieza externa detallada con productos especializados.
- Nivelación.
- Ajuste del nivel de las puertas.
- Incluye reposición de filtro de agua (solo mano de obra, filtro no incluido).

6.3.3 Página Web dedicada para Samsung Select+ Service

Página dedicada en la sección de Soporte de <https://www.samsung.com/latin/support/select-plus> para compartir las ofertas de servicio y beneficios del **Programa** (Cobertura, Productos, Términos y condiciones).

6.3.4 Prioridad en la atención (Q-machine/Chat, WhatsApp, IVR)

6.3.4.1 Servicio Preferencial en Centro de Servicio

En nuestros centros de servicio que atienden la categoría de Telefonía Móvil y TV, se configuró la atención con prioridad para los clientes del **Programa** (tanto **Samsung Select como en Select+ Service**), por medio de los turnos digitales con un flujo dedicado.

6.3.4.2 Chat

El cliente gozará de un Servicio Digital customizado por medio del Chat, donde se implementó una opción dedicada y con conexión directa a 6 agentes (2 en el turno de la mañana, 2 en el turno de la tarde, 1 en el turno de la noche, 1 bilingüe) especializados en los productos del **Programa** (tanto en **Samsung Select como en Select+ Service**). (Iconos dedicados, prioridad y acceso directo en el canal de atención), 24/7.

6.3.4.3 WhatsApp

El cliente gozará de un Servicio Digital customizado por medio del WhatsApp, donde se implementó una opción dedicada y con conexión directa a 6 agentes (2 en el turno de la mañana, 2 en el turno de la tarde, 1 en el turno de la noche, 1 bilingüe) especializados en los productos y servicios del Programa (tanto en **Samsung Select como en Select+ Service**), 24/7

6.3.4.4 Call Center

El cliente gozará de un Servicio Digital customizado por medio del IVR, donde se implementó una opción dedicada y con conexión directa a 6 agentes (2 en el turno de la mañana, 2 en el turno de la tarde, 1 en el turno de la noche, 1 bilingüe) especializados en los productos del Programa (tanto en **Samsung Select como en Select+ Service**), de lunes a domingo, a través de los siguientes números y en las siguientes horas:

Llámanos de 7:00 a 22:00 hrs.	Llámanos de 8:00 a 23:00 hrs.	Llámanos de 9:00 a 24:00 hrs.
Costa Rica: 00-800-1-726-7864	Ecuador: 1-800-72-6786	Puerto Rico: 1-800-682-3180
Guatemala: 1-800-299-0033	Panamá: 800-0101	Venezuela: 0-800-100-5303
El Salvador: 800-0726-7864	Jamaica: 1-800-726-7864	Trinidad & Tobago: 1-800-726-7864
Honduras: 800-2791-9111		República Dominicana: 1-800-751-2676
Nicaragua: 001-800-5077267		Cliente ALTICE Rep. Dom.

7. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

7.1. NADA EN ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES EXCLUYE O LIMITA NUESTRA RESPONSABILIDAD POR:

7.1.1. MUERTE O LESIONES PERSONALES CAUSADAS POR NUESTRA NEGLIGENCIA;

7.1.2. FRAUDE O DECLARACIÓN FALSA FRAUDULENTA;

7.1.3. CUALQUIER INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES IMPLÍCITAS POR LA NORMATIVA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR APLICABLE A SU PAÍS DE RESIDENCIA;

7.1.4. CUALQUIER INCUMPLIMIENTO DELIBERADO POR PARTE NOSOTROS DE ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES QUE LE DARÍAN AUTORIZACIÓN A TERMINAR EL CONTRATO; O

7.1.5. CUALQUIER OTRO ASUNTO POR EL CUAL SERÍA ILEGAL PARA NOSOTROS EXCLUIR O INTENTAR EXCLUIR NUESTRA RESPONSABILIDAD.

7.2. SIN PERJUICIO DE LO ESTABLECIDO POR LA NORMATIVA APLICABLE, NO SEREMOS RESPONSABLES POR NINGÚN RETRASO O INCUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES DERIVADOS DE ESTAS CONDICIONES SI DICHO INCUMPLIMIENTO ES ATRIBUIBLE A TERCEROS O A CIRCUNSTANCIAS FUERA DE NUESTRO CONTROL RAZONABLE. SÓLO SEREMOS RESPONSABLES DE LOS DAÑOS QUE USTED PUEDA SUFRIR CUANDO DICHS DAÑOS SE DEBEN A NUESTRA ACCIÓN DIRECTA DOLOSA O NEGLIGENTE.

7.3. NO NOS HACEMOS RESPONSABLES DE LOS DAÑOS QUE PUEDAN DERIVARSE DE (I) INTERRUPCIONES, VIRUS, AVERÍAS, INTERFERENCIAS, OMISIONES O DESCONEXIONES DEL SISTEMA ELECTRÓNICO, DEL SISTEMA DE COMUNICACIONES O DE SUS EQUIPOS POR CAUSAS FUERA DE NUESTRO CONTROL; (II) RETRASOS O BLOQUEOS EN EL USO DEL SITIO WEB POR DEFICIENCIAS O SOBRECARGAS EN INTERNET, EN LÍNEAS O EN SISTEMAS ELÉCTRICOS O DE COMUNICACIONES; O (III) DE ACTOS ILÍCITOS DE TERCEROS FUERA DEL CONTROL DEL VENDEDOR O SAMSUNG.

7.4. NO SEREMOS RESPONSABLES POR LAS PÉRDIDAS QUE RESULTEN DE NUESTRO INCUMPLIMIENTO DE ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES QUE SE ENCUENTRAN EN LAS SIGUIENTES CATEGORÍAS:

- 7.4.1. PÉRDIDA DE INGRESOS O INGRESOS;**
- 7.4.2. PÉRDIDA DE NEGOCIO;**
- 7.4.3. PÉRDIDA DE BENEFICIOS;**
- 7.4.4. PÉRDIDA DE AHORROS PREVISTOS;**
- 7.4.5. PÉRDIDA DE DATOS;**
- 7.4.6. DESPERDICIO DE TIEMPO DE GESTIÓN O DE OFICINA O**
- 7.4.7. PÉRDIDA O DAÑO INDIRECTO, CONSECUENTE O ESPECIAL.**

7.5. LOS PRODUCTOS, SOFTWARE O SERVICIOS DE TERCEROS SE PROPORCIONAN "TAL CUAL", "DÓNDE ESTÁN" Y "SEGÚN DISPONIBILIDAD" Y SIN GARANTÍAS DE NINGÚN TIPO. SAMSUNG Y SUS LICENCIANTES NO REALIZAN DECLARACIONES NI GARANTÍAS DE NINGÚN TIPO O NATURALEZA, YA SEA EXPLÍCITA O IMPLÍCITA, CON RESPECTO A LOS PRODUCTOS, SOFTWARE O LOS SERVICIOS DE TERCEROS, Y EN LA MEDIDA EN QUE LO PROHIBA LA LEY, NIEGA ESPECÍFICAMENTE TODAS Y CADA UNA DE DICHAS GARANTÍAS, INCLUYENDO SIN LIMITACIÓN CUALQUIER GARANTÍA IMPLÍCITA DE COMERCIABILIDAD, IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO Y NO INFRACCIÓN. SIN LIMITAR LA RENUNCIA ANTERIOR, SAMSUNG Y SUS LICENCIANTES NO REPRESENTAN NI GARANTIZAN QUE EL PRODUCTO, SOFTWARE O LOS SERVICIOS DE TERCEROS (I) SERÁN COMPATIBLES CON SU HARDWARE O SOFTWARE, (II) FUNCIONARÁN DE FORMA ININTERRUMPIDA, OPORTUNA, SEGURA O SIN ERRORES, (III) SIEMPRE ESTARÁN DISPONIBLES O LIBRES DE TODOS LOS COMPONENTES NOCIVOS O ERRORES, INCLUIDOS, ENTRE OTROS, VIRUS, INTERFERENCIAS, CORRUPCIÓN U OTRAS INSTRUCCIONES DE SEGURIDAD, O (IV) SERÁ SEGURO O INMUNE (INCLUYENDO EL CONTENIDO QUE SE LE ENTREGUE O LA INFORMACIÓN QUE USTED PROPORCIONÓ) DE HACKEO U OTRO ACCESO NO AUTORIZADO.

7.6. SIN LIMITAR LO ESTABLECIDO POR LA NORMATIVA VIGENTE, EN NINGÚN CASO SAMSUNG O SUS LICENCIATARIOS SERÁN RESPONSABLES ANTE USTED POR CUALQUIER DAÑO INDIRECTO, INCIDENTAL, CONSECUENTE, ESPECIAL, EJEMPLAR O PUNITIVO O LUCRO CESANTE, INCLUSO SI SAMSUNG HA SIDO ADVERTIDO DE LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS. ESTA LIMITACIÓN SE APLICARÁ INDEPENDIENTEMENTE DE LA TEORÍA DE LA RESPONSABILIDAD, YA SEA FRAUDE, DECLARACIÓN FALSA, INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO, NEGLIGENCIA, LESIONES PERSONALES, RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO, INFRACCIÓN O CUALQUIER OTRA TEORÍA, INDEPENDIENTEMENTE DE QUE SAMSUNG HAYA SIDO ADVERTIDO O NO DE LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS. ESTA LIMITACIÓN Y RENUNCIA TAMBIÉN SE APLICA A CUALQUIER RECLAMACIÓN QUE USTED PUEDA PRESENTAR CONTRA CUALQUIER OTRA PARTE EN LA MEDIDA EN QUE SAMSUNG DEBERÍA INDEMNIZAR A DICHA PARTE POR CUALQUIER RECLAMACIÓN. EN NINGÚN CASO LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE SAMSUNG HACIA USTED EN VIRTUD DE ESTE ACUERDO EXCEDERÁ EL PRECIO DE COMPRA DEL CONTENIDO CORRESPONDIENTE. SAMSUNG NO TIENE RESPONSABILIDAD POR NINGUNO DE SUS DATOS QUE SE PIERDAN O DAÑEN MEDIANTE EL USO DEL SOFTWARE O LOS SERVICIOS DE TERCEROS; USTED ES RESPONSABLE DE MANTENER RESPALDOS DE SUS DATOS.

8. NUESTRO DERECHO A MODIFICAR ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

8.1. Usted reconoce y acepta que tenemos el derecho de revisar y modificar estos Términos y Condiciones de vez en cuando al publicarlos en nuestro sitio web.

8.2. Usted estará sujeto a las políticas y los términos y condiciones vigentes en el momento en que nos solicite Productos, a menos que la ley o la autoridad gubernamental exijan que se realice algún cambio en dichas políticas o en estos Términos y condiciones (en cuyo caso se aplican a los pedidos realizados previamente por usted), o si le notificamos el cambio en esas políticas o estos Términos y condiciones antes de que le enviemos la Confirmación de envío (en cuyo caso tenemos el derecho de asumir que ha aceptado el cambio en el Términos y condiciones, a menos que nos notifique lo contrario dentro de los siete días hábiles posteriores a la recepción de los Productos).

9. PROTECCIÓN DE DATOS Y PRIVACIDAD

9.1. Nuestros derechos de privacidad y protección de datos se establecen en nuestra [Política de privacidad](#).

10. DERECHOS DE TERCEROS

10.1. Una persona que no sea parte de estos Términos y Condiciones o del Contrato no tendrá ningún derecho bajo o en relación con ellos.

11. LEY APLICABLE

11.1. Estos Términos y condiciones se rigen por las leyes aplicables del país o territorio donde reside (en adelante, "Territorio"), sin tener en cuenta las disposiciones sobre conflictos de leyes, y por la presente se somete irrevocablemente a la jurisdicción no exclusiva de los tribunales del Territorio.

12. ACUERDO COMPLETO

12.1. Estas Condiciones (en su caso, versiones posteriores o modificaciones) y los documentos expresamente mencionados en ellas constituyen el acuerdo completo.

13. CONTÁCTENOS

13.1. Para obtener más información, Contáctenos