Última Actualización: 27 de mayo de 2026

Contenido

1. 1. DEFINICIONES
2. 2. ACCESO AL PORTAL Y ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES
3. 3. DISPONIBILIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS
4. 4. USOS PERMITIDOS
5. 5. PROHIBICIONES
6. 6. SERVICIOS DE TERCEROS
7. 7. LIGAS AL PORTAL
8. 8. DEVOLUCIONES Y FALLAS DE ORIGEN
9. 9. ENTREGA DE LOS PRODUCTOS
10. 10. COMPRA DE LOS PRODUCTOS
11. 11. MÉTODOS DE PAGO
12. 12. PRODUCTOS OFERTADOS A TRAVÉS DEL PORTAL
13. 13. GARANTÍAS Y RENUNCIAS; LÍMITES DE LA RESPONSABILIDAD
14. 14. COMUNICACIONES
15. 15. CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES
16. 16. MODIFICACIONES
17. 17. FUERZA MAYOR
18. 18. DIVISIBILIDAD
19. 19. DERECHOS DE AUTOR Y PROPIEDAD INDUSTRIAL
20. 20. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD
21. 21. CLAVES DE ACCESO Y NÚMEROS CONFIDENCIALES
22. 22. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN
23. 23. COOKIES

Favor de leer cuidadosamente los siguientes términos y condiciones y asegurarse de entenderlos antes de ordenar cualquiera de los productos y servicios ofertados a través de esta página de Internet.

El presente documento es un acuerdo de términos y condiciones generales (en lo sucesivo, el “Acuerdo” o los “Términos y Condiciones Generales”) que rigen la oferta y comercialización de los Productos y el acceso y uso del Portal que diseña, publica y hospeda directa o indirectamente Samsung Electronics México, S.A. de C.V. (“Samsung”), bajo el dominio URL www.samsung.com/mx/ y/o en la aplicación móvil denominada “Samsung Shop” disponible para los sistemas operativos iOS y Android (en adelante, referidas conjuntamente como el “Portal”), con las respectivas actualizaciones, modificaciones o cambios que pueda sufrir el “Portal”.

Al hacer clic en el botón correspondiente para indicar que acepta este Acuerdo, o al acceder o utilizar el Portal, usted reconoce que ha leído y que comprende los términos y condiciones del Acuerdo (incluyendo aquellos relacionados con

cualquiera de las promociones y/u ofertas disponibles en el Portal de tiempo en tiempo), los cuales tienen un carácter obligatorio y vinculante.

SI NO ESTá DE ACUERDO CON LOS TéRMINOS Y CONDICIONES DEL PRESENTE ACUERDO, FAVOR DE ABSTENERSE DE NAVEGAR Y UTILIZAR ESTE PORTAL.

1. DEFINICIONES

Para los efectos del presente Acuerdo, los términos escritos con mayúscula inicial en el texto de este documento, son términos definidos y tendrán el significado que correlativamente se les asigna a continuación, independientemente de que sean empleados en singular o en plural, salvo que de manera específica se les atribuya un significado distinto:

"Acuerdo" significa los presentes términos y condiciones de uso respecto del Portal, según los mismos sean modificados, adicionados o complementados, de tiempo en tiempo.

"Bopis" (Buy Online Pick up In Store) Una nueva forma de realizar las compras en línea para su posterior entrega en el Centro Pick Up disponible.

"Centro Pick Up" establecimientos y/o tiendas determinadas por Samsung para recoger compras en línea.

"Cookies" significan los archivos que permiten el intercambio y recopilación de datos que se almacenan en el disco duro de la computadora del Usuario cuando éste tiene acceso al Portal.

"Condiciones de Devolución" significan los requisitos específicos que el Usuario debe cumplir para que Samsung acepte la Devolución de un Producto.

"Condiciones Particulares" tiene el significado que a dicho término se le asigna en la sección 16 del presente Acuerdo.

“Contenidos” significa sin limitación, todos los textos, imágenes, audiogramas, videogramas, gráficas, marcas y diseños (así como todas sus mejoras, suplementos, actualizaciones, revisiones y/o correcciones).

“CSA” tiene el significado que a dicho término se le asigna en la sección 8 del presente Acuerdo.

“Destinatario” significa la persona designada por cualquier persona para recibir un Mensaje de Datos.

“Devolución” significa el acto de regresar un Producto comprado a través del Portal a Samsung.

“Estado original del Producto” el Producto deberá conservar su empaque original, sin ser abierto, incluir sus plásticos, accesorios o cualquier otro elemento original del empaque, mismos que no deberán presentar ninguna muestra de maltrato o apertura. La envoltura y los sellos sin ser violados, mismos que no deberán presentar ninguna muestra de maltrato o apertura.

“Firma Electrónica” significa, de conformidad con lo previsto en el artículo 89 del Código de Comercio, los datos en forma electrónica consignados en un Mensaje de Datos, o adjuntados o lógicamente asociados al mismo por cualquier tecnología, que sean utilizados para identificar al Firmante en relación con el Mensaje de Datos e indicar que el Firmante aprueba la información contenida en el Mensaje de Datos, y que produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa, siendo admisible como prueba en juicio.

“Firmante” significa la persona que posee los datos para la creación de la Firma Electrónica y que actúa en nombre propio o de la persona que representa, datos que pueden consistir, en forma enunciativa más no limitativa, claves de acceso, contraseñas personales y/o números confidenciales.

“Internet” significa el conjunto global de redes de cómputo que opera como un sistema integrado de comunicación pública de acceso o difusión masiva, que permite a sus usuarios el intercambio de información y el acceso a contenidos almacenados en una computadora remota utilizando el protocolo TCP/IP.

“Marco” significa el recuadro, utilizado generalmente para fines publicitarios y/o con el objeto de modificar la imagen de una Página de Internet, sobrepuesta a

dicha Página de Internet, permitiendo visualizar la misma fuera del dominio principal en que se encuentre hospedada.

"Mensaje de Datos" significa la información generada, enviada, recibida o archivada por medios electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología.

"México" significa, los Estados Unidos Mexicanos.

"Política de Privacidad" significa, conjuntamente, los lineamientos adoptados unilateralmente por Samsung (según los mismos sean modificados de tiempo en tiempo), incluyendo el Aviso de Privacidad, y que forman parte integrante del presente Acuerdo, cuyo propósito es precisamente, asegurar la protección de la información personal proporcionada por de cada uno de los Usuarios a Samsung a través del Portal.

"Samsung" significa Samsung Electronics Mexico, S.A. de C.V. y/o sus subsidiarias, afiliadas y/o causahabientes, con RFC SEM950215S98 y domicilio en avenida General Mariano Escobedo No. 476, piso 8, col. Anzures, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, C.P. 11590.

"Servicios" significa, conjuntamente, cualesquiera servicios que sean ofrecidos al Usuario, por parte de Samsung, a través del Portal.

"Solicitud de Devolución" tiene el significado que a dicho término se le asigna en la sección 8 del presente Acuerdo.

"Terceros" significa, cualquier persona distinta a las Partes.

"Página" significa cualquier documento o diseño electrónico en formato HTML o cualquier otro formato sucesivo al mismo, accesible a través de Internet.

"Página de Inicio" significa la Página de Internet principal del Portal, a la que el Usuario accede inmediatamente, al ingresar a la dirección URL en la que está hospedado dicho Portal.

"Sitio" significa un conjunto de Páginas de Internet ubicadas o identificadas bajo un mismo dominio principal URL.

“Parte que Confía” significa, de conformidad con lo previsto en el artículo 89 del Código de Comercio, la persona que, siendo o no el Destinatario, actúa sobre la base de un Certificado o de una Firma Electrónica.

“Partes” significan conjuntamente Samsung y el Usuario.

“Productos” significan los productos de la marca Samsung que se comercializan en el Portal.

“Portal” tendrá el significado que se le atribuye en el proemio.

“URL” significa, por sus siglas en inglés Uniform Resource Locator.

“Usuario” significa toda persona que accede al Portal en su carácter de destinatario final, con el propósito de recibir o no de Samsung, cualesquiera Servicios y/o Productos.

“Vínculo” significa el hipervínculo inanimado que aparece intermitentemente con una alta prioridad en cualquier Página, consistente en el símbolo o icono que represente un acceso directo al Portal o bien, a la Página o Sitio de cualquier Tercero y cuyo diseño podrá contener cualquier signo distintivo cuya titularidad corresponda al propietario de la Página o Sitio destino del citado hipervínculo.

2. ACCESO AL PORTAL Y ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.

El acceso a, o la utilización del Portal, por parte del Usuario, manifiesta indubitablemente la aceptación y adhesión plena y sin reservas de este último a los términos y condiciones previstos en el presente Acuerdo. A través del Portal, el Usuario accederá y/o utilizará los Servicios y Contenidos, puestos a disposición de los Usuarios por Samsung y/o por Terceros proveedores de servicios y Contenidos. Samsung tendrá el derecho a negar, restringir o condicionar al Usuario el acceso al Portal, total o parcialmente, a su entera discreción, así como a modificar los Servicios y Contenidos ofrecidos o desplegados, según aplique, a través del Portal, en cualquier momento y sin necesidad de aviso previo. Todos los derechos no conferidos expresamente al Usuario conforme al presente Acuerdo,

se entenderán como prohibiciones a cargo de éste y, por tanto, el ejercicio de tales derechos estará reservado exclusivamente a Samsung.

3. PRODUCTOS. DISPONIBILIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.

Samsung comercializa los Productos ofertados en el Canal, cuyos precios incluyen el Impuesto al Valor Agregado conforme lo indica la legislación vigente. Samsung se reserva el derecho de modificar los precios en cualquier momento sin previo aviso.

Todos los Productos están sujetos a disponibilidad. En caso de que la disponibilidad de Producto se agote con posterioridad a la realización del pedido, Samsung notificará al Usuario de dicha situación y procederá con cualquiera de las siguientes opciones a discreción de Samsung: (i) Cancelación total o parcial del Pedido y, en consecuencia, procederá a un reembolso total o parcial, según corresponda en favor del Usuario, o bien, (ii) notificará al Usuario de una nueva fecha estimada de entrega del Producto pudiendo Samsung proceder a la cancelación total o parcial del pedido (y, en consecuencia, al reembolso total o parcial según corresponda) si resulta imposible obtener una reabasto de inventario en un tiempo razonable a juicio de Samsung.

Samsung se reserva el derecho de cancelar de forma total y/o parcial cualquier servicio y/o discontinuar la oferta y venta de cualquier producto en el Portal con base a la disponibilidad del mismo.

El Usuario puede tener acceso a este Portal desde diversos países alrededor del mundo y puede contener referencias o vínculos a los Servicios y Contenidos, que no han sido anunciados o autorizados en tales jurisdicciones. Dichas referencias en ningún caso implicarán que Samsung pretenda anunciar o hacer disponibles dichos Servicios y Contenidos en tales países. Los Servicios ofrecidos por Samsung a través del Portal serán válidos única y exclusivamente, en el territorio de México y sujeto a la disponibilidad ofrecida por Samsung en las entidades federativas de la República Mexicana, con base en el plan de cobertura de prestación de los Servicios de Samsung, mismo que podrá ser modificado unilateralmente por esta última a su entera y absoluta discreción, sin necesidad de aviso previo.

Samsung no otorga garantía alguna de que el Portal, su accesibilidad y/o funciones estén operativas o accesibles en todo momento, incluyendo sin limitación por fallas en el Portal, en el servidor o en el Internet.

4. USOS PERMITIDOS.

El contenido de este Portal está dirigido a personas que tengan capacidad legal para contratar. Cualquier acto de menores de edad y personas con incapacidad legal que ingresen al Portal queda bajo la estricta responsabilidad de los padres, tutores o mayor de edad a cuyo cargo se encuentren.

El aprovechamiento de los Servicios y Contenidos ofrecidos o desplegados en el Portal, es exclusiva responsabilidad del Usuario quien, en todo caso, deberá cumplir con los términos y condiciones autorizados en el presente Acuerdo. Cualquier persona que use o acceda al Portal, ya sea directamente, o en representación de otra persona, incluyendo representantes autorizados de cualquier compañía, sus empleados u otras personas que usen o accedan al Portal podrán hacerlo sujetándose a estos Términos y Condiciones Generales, la legislación aplicable y todos los demás avisos, políticas y que rigen el uso del Portal y que son incorporados al presente por referencia, por lo que se obligan a utilizarlos de modo tal que no atenten contra las buenas costumbres, la dignidad de la persona y los derechos de terceros.

5. PROHIBICIONES.

Queda prohibido cualquier uso no autorizado por Samsung del Portal distinto a la solicitud de Servicios y/o Productos comercializados en el Portal.

Queda prohibido utilizar, aplicar o redimir promociones, beneficios o programas de manera fraudulenta, contraria a la legislación aplicable o a los presentes términos y condiciones y/o los términos y condiciones que regulen dichas promociones, beneficios o programas. Samsung tendrá el derecho de cancelar las órdenes de compra que se hayan generado con motivo de la violación a lo indicado con anterioridad.

6. SERVICIOS DE TERCEROS.

El Portal podrá contener Vínculos a los Sitios de cualesquiera Terceros que no están bajo control de Samsung y en tal virtud, esta última no hace declaración alguna respecto de los Sitios de cualesquiera Terceros o los Contenidos desplegados en los mismos. Cuando el Usuario ingrese a cualquier Sitio que no pertenezca a Samsung, el Portal desplegará una leyenda indicando al Usuario que

está abandonando el Portal y que está por ingresar a un Sitio de un tercero distinto de Samsung. Samsung no será responsable de la confiabilidad de cualquier producto, servicio, información, opinión, comercializado y/o contenido en los Sitios de cualquier Tercero, así como tampoco será responsable de cualquier daño, menoscabo, pérdida o perjuicio que se genere por el ingreso del Usuario a los Sitios de cualesquiera Terceros.

7. LIGAS AL PORTAL.

Samsung en este acto autoriza a cualquier persona para incluir en su Sitio un Vínculo al Portal, sujeto al cumplimiento de los términos y condiciones previstos en esta cláusula. En cualquier caso, el Sitio que ligue al Usuario con el Portal:

a) Únicamente podrá ligar al Usuario al Portal, pero en ningún caso podrá replicar o de cualquier otra forma reproducir, el Contenido del Portal;

b) No podrá crear un Marco (frame) en el navegador con el Contenido del Portal y deberá únicamente ligar a la Página de Inicio del Portal;

c) No podrá exhibir ningún tipo de información respecto de los productos o Servicios ofrecidos a través del Portal;

d) No deberá simular relación alguna con Samsung;

e) No deberá implicar que Samsung está patrocinando otros productos y servicios, distintos de aquéllos ofrecidos a través del Portal;

f) No podrá utilizar los diseños, logotipos ni cualquier propiedad intelectual y/o industrial de Samsung sin obtener el consentimiento previo y por escrito de esta última;

g) No deberá desplegar información o Contenidos que puedan ser considerados como obscenos, difamatorios, pornográficos o inapropiados para todas las edades;

h) No deberá contener materiales que transgredan las leyes aplicables;

i) Deberá consentir que ese Vínculo será removido en cualquier tiempo a petición de Samsung, de conformidad con los derechos que esta última se reserva para rescindir la autorización que permita la existencia de dicho Vínculo.

8. POLÍTICA DE CANCELACIONES, DEVOLUCIONES, FALLAS DE ORIGEN Y REEMBOLSOS.

8.1. CANCELACIONES

El Usuario podrá cancelar su pedido en cualquier momento antes de que el producto haya sido enviado. Una vez que el producto haya sido enviado, no se podrá realizar el proceso de cancelación, pero el Usuario podrá proceder con el rechazo y/o la devolución del Producto una vez recibido y siempre que se cumpla con la política de Devoluciones descrita a continuación. Las solicitudes de cancelación podrán ser realizadas desde la sección “Mis pedidos” en el Portal, o bien, mediante solicitud a nuestro equipo de atención al cliente de Samsung, marcando al número 800 SAMSUNG.

Una vez realizada la cancelación de un Pedido, ya sea por parte de Samsung o por parte del Usuario, se procederá al reembolso del monto pagado por el Usuario sin que sea procedente la entrega de Producto sustituto o cualquier otra opción alternativa.

Samsung podrá cancelar un Pedido en los supuestos contemplados en los presentes términos y condiciones. Adicionalmente, Samsung podrá cancelar pedidos que hayan sido confirmados cuando:

• La compra del Producto se haya realizado en contravención a la Ley, a los presentes Términos y Condiciones y/o en contravención a los términos y condiciones aplicables a alguna promoción válida o a un programa de beneficios vigente.
• La compra del Producto se haya realizado mediante acciones fraudulentas realizadas por el Usuario con el fin de obtener un beneficio indebido, incluyendo sin limitar, aquellas acciones que el Usuario lleve a cabo para eludir prohibiciones, límites de compra y/o cualquier otra restricción o condición establecida en los presentes términos y condiciones (o en los términos y condiciones aplicables a alguna promoción válida o a un programa de beneficios vigente) con relación a los Productos.

• No sea posible concretar la entrega de los Productos por causas ajenas a Samsung y/o a la empresa de mensajería, en cualquiera de los siguientes supuestos: (i) cuando la dirección proporcionada por el Usuario sea incorrecta, incompleta o no se encuentra dentro de la zona de cobertura de entrega, (ii) el Usuario no se encuentre disponible para recibir el Producto en las fechas programadas de entrega, tras dos intentos fallidos, (iii) el Usuario se niegue a proporcionar información adicional requerida para completar la entrega, (iv) el Producto ya no se encuentre disponible en inventario al momento de procesar el pedido, (v) por alguno de los escenarios mencionados en la cláusula 9.7. del presente, y (vi) cualquier otro supuesto mencionado en los presentes Términos y Condiciones.

En dichos casos, una vez enviada la confirmación de cancelación al correo electrónico del Usuario, éste deberá solicitar a Samsung el reembolso de lo pagado mediante solicitud realizada en la línea telefónica de atención al cliente 800-SAMSUNG dentro de un horario de lunes a domingo de 8:00 a 23:00 o mediante correo electrónico dirigido a shop.mx@samsung.com. Samsung reembolsará al Usuario el monto pagado en un plazo máximo de 90 días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud correspondiente por parte del Usuario.

8.2. DEVOLUCIONES Y FALLAS DE ORIGEN.

8.2.1. DEVOLUCIÓN GENERAL.

(i) Devolución General. Los Productos adquiridos en el Portal podrán ser devueltos por el Usuario, dentro de un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles siguientes, cuando de forma voluntaria, el Usuario opte por devolver el Producto (arrepentimiento de compra).

Lo anterior siempre que el Usuario devuelva el Producto conforme al siguiente proceso de devolución:

(ii) Proceso de Devolución General: El Usuario tiene un plazo de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la recepción del Producto comprado en el Portal para devolver el mismo. Para ello el Usuario deberá contactar al Centro de Atención a Clientes 8007267864 de lunes a domingo de 8:00 a 23:00 o escribir su solicitud por correo electrónico a shop.mx@samsung.com, siempre que cumpla con las siguientes Condiciones de Devolución:

a) El producto se encuentre en el Estado Original dentro del empaque original, sin indicios de apertura, violación o rompimiento de sellos, uso o manipulación;
b) El Producto no debe presentar señales de uso, desgaste, instalación incorrecta, indicios de apertura, alteración, reparación, manipulación, daños internos o externos, incluyendo daños por caídas, derrame de líquidos o inmersión en ellos, raspaduras, reparación, sobrecarga eléctrica, quemaduras, exposición solar o cualquier daño que presente el Producto derivado de algún uso o manipulación que se le haya efectuado;
c) En caso de que el Producto incluya algún regalo o accesorios, éstos deberán ser devueltos conforme a las características anteriormente descritas.
d) El empaque del Producto deberá encontrarse en estado original y el Usuario deberá enviar fotografías de los 6 (seis) lados de la caja.

Si el Usuario incumple cualquiera de las condiciones anteriores, la devolución no será procedente.

En caso de que el Usuario no realice la devolución del Producto dentro del plazo mencionado anteriormente, se entenderá que el Producto fue aceptado de conformidad y no será procedente ninguna devolución efectuada fuera del plazo mencionado anteriormente.

Si el Usuario cumple con las condiciones de la presente, Samsung enviará una guía de envío mediante mensajería al Usuario, quién podrá programar la recolección del producto en su domicilio, o bien, entregarlo en alguna sucursal de la empresa de mensajería asignada. La guía de envío tendrá una validez de 5 (cinco) días hábiles. Si el producto no es enviado dentro de este plazo, Samsung cancelará automáticamente el proceso de devolución. Para fines de cualquier controversia, será responsabilidad del Usuario documentar la entrega del Producto a la empresa de mensajería correspondiente mediante un video que demuestre sin cortes el Producto en el interior del paquete siendo recibido por el personal de la empresa de mensajería.

En caso de ser procedente, el reembolso se realizará una vez que Samsung confirme la recepción del Producto en las condiciones establecidas anteriormente. Si de la inspección que realice Samsung se desprende el incumplimiento de las Condiciones de Devolución anteriores, entonces Samsung procederá a la devolución del Producto en el domicilio de entrega señalado por el Usuario al momento de la compra sin responsabilidad alguna.

El plazo de reembolso dependerá del método de pago y la institución bancaria o financiera a través de la cual el Usuario haya optado por hacer el pago. Si el Usuario no ha recibido su reembolso en un plazo de 90 días hábiles, podrá

contactar al Centro de Atención a Clientes 8007267864 de lunes a domingo de 8:00 a 23:00 o escribirnos por correo electrónico a shop.mx@samsung.com.

Costos de Devolución: Si la devolución es originada por un error atribuible a Samsung (por ejemplo, producto defectuoso o incorrecto), Samsung asumirá los costos de envío de devolución. En cualquier otro supuesto, los costos de envío por devolución serán asumidos por el Usuario.

8.2.2. DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO PARTICIPANTE EN EL BENEFICIO DEL PROGRAMA "COMPRA Y PRUEBA".

(i) Devolución por Beneficio del Programa "Compra y Prueba". Aquellos Productos que sean adquiridos en el Portal y que cuenten con el distintivo del beneficio "Compra y Prueba" al momento de la compra, podrán ser devueltos por el Usuario dentro de los plazos indicados en la tabla siguiente cuando, de forma voluntaria, el Usuario opte por devolver el Producto (arrepentimiento de compra).

Para efectos de lo anterior, el distintivo del beneficio "Compra y Prueba" y los plazos de devolución permitidos que se encontrarán asociados a dicho distintivo será el siguiente:

DISTINTIVO DEL BENEFICIO "COMPRA Y PRUEBA"	PLAZO DE DEVOLUCIÓN DEL BEN
	**30 o 60 días naturales contados a partir de la fecha de entrega del Pro momento de la**

Los Productos que contarán con el beneficio "Compra y Prueba" serán definidos de tiempo en tiempo a discreción de Samsung según la oferta comercial vigente en el Portal al momento de la compra. Samsung se reserva el derecho de modificar o suspender la oferta comercial de productos que cuenten con dicho beneficio en cualquier momento y sin previo aviso. No obstante, el beneficio

“Compra y Prueba” será respetado para aquellos productos comprados al amparo del distintivo respectivo.

Para efecto del cómputo del plazo de devolución del beneficio “Cómpralo y Pruébalo”, se entenderá que el Producto es devuelto en el momento en que es entregado a la empresa de mensajería designada por Samsung. Por lo tanto, si el plazo de devolución expira antes de la entrega del Producto a la empresa de mensajería designada por Samsung, se considerará como devolución extemporánea y la solicitud de devolución será rechazada.

(ii) Proceso de Devolución al amparo del Beneficio “Compra y Prueba”. Para hacer la devolución de un producto que haya contado con el Beneficio “Compra y Prueba” al momento de la compra, el Usuario deberá contactar al Centro de Atención a Clientes 8007267864 de lunes a domingo de 8:00 a 23:00 o escribir su solicitud por correo electrónico a shop.mx@samsung.com y deberá cumplir con las siguientes Condiciones de Devolución:

a) El Producto debe funcionar normalmente.
b) El Producto no debe haber sido usado en condiciones distintas a las normales, de acuerdo a la Guía de Usuario o de instalación del producto
c) El producto debe encontrarse en el estado original dentro del empaque original, sin indicios de daños internos o externos, incluyendo sin limitar daños por caídas, derrame de líquidos o inmersión en ellos, raspaduras, alteración, reparación, manipulación, sobrecarga eléctrica, quemaduras, exposición solar;
d) En caso de que el Producto incluya algún regalo o accesorios, éstos deberán ser devueltos junto con el Producto conforme a las características anteriormente descritas. El empaque del Producto deberá encontrarse en estado original.
e) El Usuario deberá enviar fotografías de: (i) el producto desde todos sus ángulos y (ii) los 6 (seis) lados de la caja.
f) El Usuario deberá enviar un video que evidencie sin cortes, el Producto recibido y las condiciones de éste al momento de la apertura del Paquete recibido.

Si el Usuario incumple cualquiera de las condiciones anteriores, la devolución no será procedente.

En caso de que el Usuario no realice la devolución del Producto dentro de los plazos mencionados anteriormente, dependiendo del signo distintivo aplicable, se entenderá que el Producto fue aceptado de conformidad y no será procedente ninguna devolución efectuada fuera del plazo mencionado anteriormente.

Si el Usuario cumple con las condiciones de la presente, Samsung enviará una guía de envío mediante mensajería sin costo para el Usuario, quién podrá programar la recolección del producto en su domicilio, o bien, entregarlo en alguna sucursal de la empresa de mensajería asignada. La guía de envío tendrá una validez de cinco días hábiles. Si el producto no es enviado dentro de este plazo, Samsung cancelará automáticamente el proceso de devolución. Para fines de cualquier controversia, será responsabilidad del Usuario documentar la entrega del Producto a la empresa de mensajería correspondiente mediante un video que demuestre sin cortes el Producto en el interior del paquete siendo recibido por el personal de la empresa de mensajería.

En caso de ser procedente, el reembolso se realizará una vez que Samsung confirme la recepción del Producto en las condiciones establecidas anteriormente. Si de la inspección que realice Samsung se desprende el incumplimiento de las Condiciones de Devolución anteriores, entonces Samsung procederá a la devolución del Producto en el domicilio de entrega señalado por el Usuario al momento de la compra sin responsabilidad alguna. El plazo de reembolso dependerá del método de pago y la institución bancaria o financiera a través de la cual el Usuario haya optado por hacer el pago. Si el Usuario no ha recibido su reembolso en un plazo de 90 días hábiles, podrá contactar al Centro de Atención a Clientes 8007267864 de lunes a domingo de 8:00 a 23:00 o escribirnos por correo electrónico a shop.mx@samsung.com.

En el caso de Productos adquiridos bajo el Beneficio “Compra y Prueba”, el costo de envío correspondiente a la devolución de los Productos será asumido por el Usuario.

8.2.3 DEVOLUCIóN DE PRODUCTO PARTICIPANTE EN UNA CAMPAÑA PROMOCIONAL DE “COMPRA Y PRUEBA”.

(i) Devolución por Beneficio de una Promoción “Compra y Prueba”: Samsung podrá publicar de tiempo en tiempo promociones donde ciertos Productos participen temporalmente en una campaña “Compra y Prueba”. Dichos Productos podrán ser identificados mediante distintivos, leyendas o cualquier otro medio informativo asociado a la promoción correspondiente al momento de la compra, por lo que podrán ser devueltos por el Usuario dentro de los plazos y conforme a las condiciones específicas informadas en la promoción correspondiente, cuando, de forma voluntaria, el Usuario opte por devolver el Producto (arrepentimiento de compra).

Para efectos de lo anterior, las condiciones aplicables a cada promoción “Compra y Prueba”, incluyendo de manera enunciativa mas no limitativa el plazo de

devolución permitido, Productos participantes, mecánica aplicable, proceso y requisitos de devolución, proceso de reembolso, costos de envío, etc., serán aquellos indicados en los términos y condiciones de la promoción en cuestión que para tal efecto publique Samsung en la sección “Términos y Condiciones de Promociones” del sitio web siguiente: https://www.samsung.com/mx/info/terms-and-conditions/.

8.2.4. DEVOLUCIÓN POR VICIOS OCULTOS.

(i). Devolución por Vicios Ocultos: Los Productos adquiridos en el Portal podrán ser reportados por el Usuario, dentro de un plazo máximo de 24 horas siguientes a partir de la recepción del Producto, por las siguientes causas:

a) Cuando los Productos se encuentren dañados al momento de abrir el empaque;
b) Cuando los Productos entregados no correspondan con los Productos adquiridos al momento de abrir el empaque.

En caso de que el Usuario no pueda desempacar y verificar el producto al momento de su recepción en presencia del personal de la paquetería, el Usuario, previo a desempacar el producto, deberá recabar evidencia mediante un video sin cortes en el cual se puedan apreciar claramente las condiciones en las que el dispositivo viene empacado y el momento en que el paquete es abierto, debiendo mostrar el Producto en su interior, y deberá conservar dicho video a efecto de anexarlo a cualquier aclaración o reclamación respecto a la entrega del producto. Lo anterior en el entendido de que, en caso de cualquier aclaración o reclamación, el Usuario tendrá la carga de demostrar el Producto que recibió y las condiciones en la que éste se encontraba al momento de la apertura del paquete.

(ii) Proceso de Devolución por Vicios Ocultos. El Usuario deberá reportar el vicio oculto dentro de las 24 horas siguientes a la recepción del Producto comprado en el Portal, llamando al número de contacto: 8007267864, dentro de un horario de lunes a domingo de 8:00 a 23:00, o escribir un correo electrónico a shop.mx@samsung.com, manifestando de manera detallada el vicio oculto. Posteriormente nos comunicaremos a través de estos medios para indicarle el procedimiento que debe seguir para efectuar la devolución.

La Devolución del Producto por vicio oculto será procedente, siempre que:

a) El Producto no haya sido usado en condiciones distintas a las normales, de acuerdo a la Guía de Usuario o de instalación del producto, con excepción de

aquellos Productos que requieran instalación, los cuales se regirán por lo establecido en el inciso c);
b) El Producto no se reciba dañado o tenga un mal funcionamiento causado por el Usuario o por alguna descarga eléctrica en la instalación del Usuario;
c) El Producto no haya sido instalado.
d) El Producto no haya sido alterado, reparado o dañado por Usuario;
e) En caso de que el Producto incluya algún regalo, todos deberán ser devueltos. Si el Usuario envía el Producto y/o el regalo correspondiente incompleto o dañado, la devolución no será procedente.
f) El empaque original del Producto deberá conservarse y enviarse y el Usuario deberá enviar fotografías de los 6 (seis) lados de la caja y de los accesorios.
g) El Usuario envíe el video que evidencie sin cortes, el Producto recibido y las condiciones de éste al momento de la apertura del Paquete.

En caso de que el Usuario no reporte el vicio oculto dentro del plazo de 24 horas antes mencionadas, y no envíe las evidencias correspondientes dentro del mismo periodo de tiempo, se entenderá que el Producto fue aceptado de conformidad y no será procedente ninguna devolución.

Si el Usuario cumple con las condiciones de la presente, Samsung enviará una guía de recolección sin costo para el Usuario, quién podrá programar la recolección del producto en su domicilio, o bien, entregarlo en alguna sucursal de la empresa de mensajería asignada. La guía de envío tendrá una validez de cinco días hábiles. Si el producto no es enviado dentro de este plazo, Samsung cancelará automáticamente el proceso de devolución. Para fines de cualquier controversia, será responsabilidad del Usuario documentar la entrega del Producto a la empresa de mensajería correspondiente mediante un video que demuestre sin cortes el Producto en el interior del paquete siendo recibido por el personal de la empresa de mensajería.

En caso de ser procedente, el reembolso por la devolución se autorizará una vez que Samsung confirme la recepción del Producto físicamente y haya realizado una inspección de las Condiciones de Devolución contenidas en la presente. Si de la inspección que realice Samsung se desprende el incumplimiento de las Condiciones de Devolución anteriores, entonces Samsung procederá a la devolución del Producto en el domicilio de entrega señalado por el Usuario al momento de la compra sin responsabilidad alguna.

El plazo de reembolso dependerá del método de pago y la institución bancaria o financiera a través de la cual el Usuario haya optado por hacer el pago. Si el Usuario no ha recibido su reembolso en un plazo de 90 días hábiles, podrá contactar al Centro de Atención a Clientes 8007267864 de lunes a domingo de 8:00 a 23:00 o escribirnos por correo electrónico a shop.mx@samsung.com.

8.2.5 FALLA DE ORIGEN.

Si después de 24 horas, el Producto presenta cualquier defecto de fabricación y funcionamiento durante el uso normal del producto adquirido, el Usuario deberá llamar al número 8007267864 opción 2, dentro de un horario de lunes a domingo de 8:00 a 23:00, dentro del período de garantía establecido para cada Producto. En este número se le indicará el proceso de validación de garantía y servicio aplicable para el producto adquirido. Siendo el Centro de Servicio Autorizado Samsung (en lo sucesivo “CSA”) el único facultado para realizar el diagnóstico de garantía.

8.3 REEMBOLSOS.

Una vez recibida la Cancelación del Pedido o el Producto devuelto en el almacén de Samsung y verificado su estado, Samsung procederá al reembolso correspondiente. El reembolso será efectuado a través del mismo método de pago utilizado por el Usuario para la compra original, salvo pacto en contrario. El plazo de reembolso dependerá del método de pago y la institución bancaria o financiera a través de la cual el Usuario haya optado por hacer el pago, pero no excederá de un plazo máximo de 90 días hábiles, además, el reembolso se realizará una vez que Samsung confirme la recepción del Producto físicamente y haya realizado una inspección de las Condiciones de Devolución contenidas en la presente.

En relación con los costos de envío pagados por el Usuario para la entrega del Producto, dichos montos no serán reembolsables cuando la devolución derive del arrepentimiento de compra o de una decisión unilateral del Usuario de devolver el Producto. En tales casos, el reembolso comprenderá únicamente el precio efectivamente pagado por el Producto devuelto, sin incluir el costo de entrega. No obstante, el costo de envío sí será reembolsado cuando la devolución obedezca a causas imputables a Samsung, incluyendo de manera enunciativa mas no limitativa a vicios ocultos, fallas de origen o defectos de fabricación.

Si el Usuario no ha recibido su reembolso en un plazo de 90 días hábiles, podrá contactar al Centro de Atención a Clientes 8007267864 de lunes a domingo de 8:00 a 23:00 o escribirnos por correo electrónico a shop.mx@samsung.com.

8.4 EXCEPCIONES A LA POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN

Samsung no aceptará devoluciones de productos que presenten signos de uso o daño, ni de aquellos que hayan sido personalizados, hechos a medida, o que incluyan software o contenidos digitales descargados y activados.

8.5 CAMBIOS DE PRODUCTOS

Samsung no realiza cambios directos de productos. Si el Usuario desea cambiar un producto, deberá proceder con su devolución conforme a las políticas mencionadas y realizar una nueva compra.

9. ENTREGA DE LOS PRODUCTOS

9.1 DOMICILIO DE ENTREGA:

Los Productos se entregarán en el domicilio proporcionado por el Usuario en el Portal, siempre que éste se ubique dentro de los Estados Unidos Mexicanos. No se realizan envíos internacionales.

Samsung entregará el producto a la persona que se encuentre en el domicilio indicado, ya sea familiar, recepcionista, vigilante, persona de servicio etc. No se podrán realizar cambios de domicilio de entrega una vez realizado el pedido. Existen restricciones de envío, para conocer si su dirección de envío tiene cobertura de entrega, así como de los beneficios de entrega que se mencionan más adelante, el Usuario deberá verificar en el Portal su Código Postal al momento de realizar el pedido.

9.2 OBLIGACIONES DEL USUARIO PARA LA ENTREGA:

Es responsabilidad exclusiva del Usuario proporcionar una dirección de entrega correcta y completa. Samsung no será responsable por demoras o entregas fallidas que resulten de información incorrecta proporcionada por el Usuario. Al recibir el producto, el Usuario o la persona que lo reciba en su nombre, deberá verificar que el empaque no presente daños visibles o señales de haber sido abierto o manipulado, teniendo la opción, si así lo decide, rechazar por esta situación el pedido. En caso que decida recibir el producto con el empaque dañado, el Usuario deberá notificar inmediatamente al transportista, anotando dicha circunstancia en el acuse de recibo, y contactarse con Samsung para reportar la situación. En caso de apertura del paquete por parte del Usuario, éste deberá recabar evidencia mediante un video sin cortes en los cuales se puedan

apreciar claramente las condiciones en las que el dispositivo viene empacado y el momento en que el paquete es abierto, debiendo mostrar el Producto en su interior, y deberá conservar dicho video a efecto de anexarlo a cualquier aclaración o reclamación respecto a la entrega del producto.

En caso de no cumplir con lo anterior, el Usuario acepta que el producto fue recibido a su entera satisfacción y no podrá realizar reclamaciones posteriores por daños.

La paquetería o el proveedor logístico podrá solicitar, al momento de la entrega, que la persona designada para recibir el paquete se identifique mediante una identificación oficial vigente, con el único propósito de validar la identidad del receptor y dejar constancia de la entrega. En caso de negativa a presentar dicha identificación, la entrega podrá no llevarse a cabo, sin responsabilidad para Samsung ni para la paquetería, debiendo reprogramarse conforme a las políticas aplicables.

9.3 COSTOS DE ENVÍO:

Los costos de envío varían según la ubicación y el tipo de entrega seleccionada por el Usuario, y serán informados claramente antes de concluir la transacción.

9.4 TIEMPO DE ENTREGA:

El plazo de entrega dependerá de la ubicación del Domicilio del Usuario, del tipo de Producto adquirido y de su disponibilidad en inventario. Samsung proporcionará una estimación del tiempo de entrega antes de completar la compra, la cual será visible a través del Sitio. Dicho plazo no incluirá fines de semana ni días festivos oficiales y podrá ser ampliado en caso de desabasto de inventario, preventa, productos no disponibles para entrega inmediata o durante temporadas de alta demanda (por ejemplo: Buen Fin, Hot Sale, Lanzamiento de productos, etc.). En tales supuestos, Samsung informará al Usuario el nuevo plazo estimado de entrega a través de cualquiera de los siguientes medios: Portal EPP, correo electrónico registrado, llamada telefónica y/o a través de mensajería de WhatsApp, antes o después de realizada la compra, según corresponda.

9.5 MÉTODOS DE ENTREGA:

1) Las entregas serán a través de una empresa de transporte y/o paquetería seleccionada por Samsung. El tiempo de Entrega Estándar será de 12 días hábiles contados a partir de la confirmación de la compra y siempre y cuando exista disponibilidad de inventario al momento de la compra. Las fechas de entrega son estimadas, no obstante lo anterior, en caso de que el Usuario no reciba el Producto en el tiempo máximo indicado, contado a partir de la recepción de la confirmación de su pedido, el Usuario deberá comunicarse al número 8007267864, dentro de un horario de lunes a domingo de 8:00 a 23:00, o escribir un correo electrónico a shop.mx@samsung.com.
Samsung podrá implementar los siguientes beneficios de entrega los cuales estarán disponibles según el tipo de producto que compre el Usuario y el código postal de envió que designe el Usuario para la entrega del o los productos. Los beneficios de entrega podrán ser los siguientes:

a) Entrega el mismo día de la compra del producto: este beneficio aplicará únicamente para productos celulares, tablets, relojes y accesorios, siempre que la compra se realice dentro de las 00:01 horas y hasta las 10:00 am del mismo día. Este tipo de entregas solo será válido para entregas dentro de los Códigos Postales que se encuentren habilitados al momento de realizar la compra y que se ubiquen dentro de la Ciudad de México y el Área Metropolitana.

b) Entrega al día siguiente de la compra del Producto: este beneficio aplicará únicamente para productos celulares, tablets, relojes y accesorios, siempre que la compra se realice dentro de las 00:01 horas y hasta 5:00 pm para la entrega al día siguiente. Este tipo de entregas solo será válido para entregas dentro de los Códigos Postales que se encuentren habilitados al momento de realizar la compra y que se ubiquen dentro de la Ciudad de México y el Área Metropolitana.

c) Entrega programada: El Usuario podrá elegir el día en el que quiere sea entregado su producto. Este tipo de entregas solo será válido para entregas de hasta máximo 7 días después de la confirmación de la compra Este tipo de entregas solo será válido para entregas dentro de los Códigos Postales que se encuentren habilitados al momento de realizar la compra y que se ubiquen dentro de la Ciudad de México y el Área Metropolitana.

El Usuario al momento de realizar la compra y antes de finalizarla, deberá verificar que su código postal se encuentre habilitado para los beneficios de entrega antes mencionados, en caso de no estar habilitados, se entenderá que los domicilios no cuentan con estos beneficios por falta de cobertura y el Usuario no podrá exigir su cumplimiento forzoso a Samsung.

Si en el domicilio proporcionado por el Usuario en el Portal, no se encuentra ninguna persona, la empresa de transporte y/o paquetería contratada por Samsung realizará una segunda visita. Si en la segunda visita no fuere posible entregar el Producto, se procederá a la cancelación y reembolso del pedido.

2) Para algunos Productos se implementará el modo de entrega mediante la recolección del Producto por parte del Usuario en Centros Pick Up, bajo la modalidad denominada BOPIS. El Usuario podrá seleccionar el Centro Pick Up donde desee recoger su Producto entre aquellos Centros Pick-Up que le muestre el Portal.

Únicamente la persona titular de la compra (el Usuario), previa identificación con documento oficial vigente, podrá recoger el producto en el Centro de Pick Up seleccionado, además deberá de firmar el formato de recibido de conformidad, para poder llevarse su Producto.

Samsung le notificará al Usuario por medio de correo electrónico, cuando su Producto se encuentre disponible en el Centro Pick Up seleccionado. A partir de la notificación el Usuario tendrá un plazo máximo de 5 días naturales para recogerlo, si no lo hace en ese plazo la orden de compra será cancelada, el Producto será devuelto al almacén de Samsung y Samsung reembolsará al Usuario la cantidad pagada por el Producto adquirido.

9.6 CONDICIONES ESPECIALES PARA LA ENTREGA DE ARTÍCULOS DE GRANDES DIMENSIONES

Las entregas de productos de gran tamaño, tales como refrigeradores, lavadoras y otros electrodomésticos voluminosos, se realizarán únicamente a pie de calle, es decir, en planta baja del domicilio indicado. Esto implica que la entrega no incluye la subida de los artículos a pisos superiores, a menos que se cumplan las siguientes condiciones:

• **Ciudad de México y área Metropolitana**: En esta zona, y exclusivamente cuando la entrega sea gestionada por el transporte dedicado de Samsung, se podrá realizar la entrega en un piso superior, hasta un máximo del tercer piso, por escaleras, siempre y cuando las condiciones del lugar permitan la maniobra segura y adecuada del producto. Para la coordinación de la entrega, el transporte dedicado de Samsung contactará al Usuario a través de los medios de contacto proporcionados al momento de la compra, pudiendo realizar hasta siete (7) intentos de contacto mediante llamada telefónica, mensaje y/o correo electrónico. Si, agotados dichos intentos, no fuere posible localizar al Usuario o concretar la

entrega por causas no imputables a Samsung, Samsung se reservará el derecho de cancelar el pedido, efectuando el reembolso correspondiente conforme a lo indicado en el numeral 8.3 de los presentes Términos y Condiciones.

Es importante señalar que Samsung no realiza entregas mediante el procedimiento de "volado" (subida del producto por el exterior del inmueble) ni tampoco llevará a cabo modificaciones en el domicilio o en el producto, tales como la remoción de puertas de entrada o el desmonte de puertas del electrodoméstico para facilitar su entrega. Si el Usuario requiere el servicio de montaje o desmonte de puertas del electrodoméstico, este puede ser contratado con costo adicional a través del centro de atención al cliente (800 SAMSUNG).

9.7 EXCEPCIONES DE COBERTURA PARA LA ENTREGA:

Existen ciertos casos en los que Samsung no podrá realizar la entrega, incluso si el sistema inicialmente confirma la cobertura. Entre estos casos se incluyen:

• Localidades remotas o zonas extendidas donde la disponibilidad de paquetería es limitada o inexistente.

• Vialidades de difícil acceso o accesos restringidos que impidan la llegada del transportista.

• Zonas Rojas, definidas como áreas de alto riesgo de violencia o actividad delictiva a criterio de Samsung o de la empresa de mensajería.

• Desastres naturales que puedan afectar la logística de entrega.

En caso de que el pedido se encuentre dentro de alguna de estas excepciones, Samsung notificará al Usuario a través de correo electrónico y/o llamada telefónica y/o mensaje de texto (chat de atención al Usuario y/o servicios de mensajería instantánea), y procederá al reembolso total de la compra.

10. COMPRA DE LOS PRODUCTOS.

La compraventa de los Productos no surtirá plenos efectos legales hasta el momento de su entrega efectiva conforme a las disposiciones de la cláusula

novena del presente. Los precios de los Productos ofertados en el Sitio Samsung incluyen el Impuesto al Valor Agregado que corresponda, salvo que se indique expresamente lo contrario. Para poder realizar la compra de los Productos, el Usuario deberá realizar el pago del precio de los Productos seleccionados incluyendo impuestos y los gastos que se generen por la compra de los Productos que se especifiquen, a través de los Métodos de Pago que Samsung ponga a disposición del Usuario en el Portal. Samsung se reserva el derecho a modificar los precios en cualquier momento, antes del pago de los Productos por parte del Usuario, así como a cobrar o no gastos de envío. No obstante, si la compra del Producto genera algún gasto de envío, éste estará claramente indicado, así como cualquier modificación sobre los precios.

Los precios ofertados a través del Portal son exclusivos del mismo, no aplican en tiendas físicas y podrán ser modificados en cualquier momento por Samsung sin previo aviso.

La venta de un mismo Producto está limitada a 5 (cinco) artículos en cada compra. Samsung podrá cancelar Pedidos que se realicen de manera sucesiva como método para adquirir Productos a mayoreo a través del Portal.

El costo de la instalación de los Productos no está incluido en su precio, a menos que se indique lo contrario en el Sitio Samsung. Usted podrá consultar en el número 8007267864 los Centros de Servicio Autorizados por Samsung para solicitar su instalación. Es necesario que un Centro de Servicio Autorizado por Samsung instale los Productos para no invalidar la póliza de garantía.

El Usuario solamente podrá comprar Productos a través del Portal para ser entregados en un domicilio dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos. El concepto de los cargos que realice Samsung estará claramente especificado en la confirmación de compra previa a la realización del pago. Una vez autorizado y validado el pago, Samsung enviará al Usuario un correo electrónico confirmando los detalles de la compra.

En caso de conflicto o contradicción entre el presente Acuerdo, y las condiciones particulares de venta, estas últimas prevalecerán sobre los primeros. El Usuario debe leer con atención las condiciones particulares de venta las cuales se entenderán aceptadas en el momento en el que el Usuario reciba el producto en el domicilio previamente señalado. El Usuario puede solicitar su factura dentro de los 30 días siguientes en la página web mostrada en el Portal después de haber recibido el producto y, en su caso, proporcionará, bajo su responsabilidad, los datos de facturación correspondiente. Le pedimos revisar cuidadosamente los datos de facturación proporcionados antes de solicitar la factura en línea ya que,

una vez emitida, Samsung no podrá llevar a cabo ningún cambio. Una vez recibida la solicitud, Samsung le enviará la factura correspondiente a su correo electrónico. Transcurrido el plazo anterior sin haber recibido solicitud alguna, Samsung se deslinda de cualquier responsabilidad en la emisión de la factura oportunamente. Cualquier duda al respecto le sugerimos llamar al número 8007267864.

Todos los Productos ofertados en el Portal están sujetos a disponibilidad y se ofrecen hasta agotar existencias. En caso de que el Producto adquirido por el Usuario ya no se encuentre disponible por haberse agotado, Samsung informará al Usuario de tal situación y reembolsará al Usuario la cantidad pagada por el Producto adquirido, según su forma de pago.

Samsung podrá, a su entera discreción y según la oferta comercial disponible, activar o desactivar beneficios o promociones vinculadas a la compra de Productos, establecer los términos y condiciones aplicables a dichos beneficios o promociones y a determinar si éstos son acumulables entre sí o no.

11. MÉTODOS DE PAGO.

El Usuario podrá adquirir los Productos disponibles en el Portal a través de diversos métodos de pago como pueden ser: (i) tarjeta de débito, (ii) tarjeta de crédito; (iii) depósito o transferencia bancaria; (iii) cualquier otro método de pago que Samsung haga disponible al Usuario a través del Portal. El titular del Pedido deberá ser el mismo que el titular del medio de pago utilizado (ej.: tarjeta de crédito o débito, cuenta de fondos de pago electrónico, etc.), de lo contrario Samsung se reserva el derecho de cancelar el Pedido correspondiente sin responsabilidad alguna.

En cualquier momento Samsung podrá suspender, limitar, o cancelar, sin responsabilidad alguna, cualquier método de pago.

En caso de pagos realizados mediante depósito o transferencia bancaria el Usuario debe realizar el pago mediante la referencia de pago y datos de la cuenta bancaria que sea proporcionada por Samsung para tal efecto; así como dentro de las 24 horas hábiles siguientes a la confirmación de la compra, de lo contrario la orden será cancelada.

El Usuario es el único responsable de cerciorarse que el pago se realice a la referencia de pago y cuenta bancaria proporcionada por Samsung. Samsung no

se hace responsable en caso de que el pago sea realizado con información incorrecta o distinta a la proporcionada por Samsung.

El Usuario que realice la compra de cualquier producto Samsung con tarjeta Citibanamex a través de la aplicación de PayPal tendrá acceso a la opción de pago de 12 meses sin intereses (MSI)

En la compra de cualquier producto Samsung, el usuario podrá adquirir la opción de 12 meses sin intereses (MSI), siempre y cuando haya pagado con alguna de las siguientes tarjetas:

- Afirme
- American Express
- Banbajio
- Banca Mifel
- Banco Azteca
- Banco Famsa
- Banjercito
- Banorte
- Banregio
- BBVA
- Citibanamex
- Falabella
- HSBC
- Inbursa
- Invex
- Konfio
- Liverpool
- Santander
- Scotiabank

La opción de pago de meses sin intereses (MSI) podrá estar sujeta a un monto mínimo de compra por transacción, así como a la disponibilidad, vigencia y demás condiciones aplicables del programa de MSI y/o del método de pago seleccionado. En su caso, el monto mínimo y condiciones vigentes se informarán en el Portal durante el proceso de compra y/o al momento de seleccionar el método de pago. La aplicación de MSI estará sujeta a la autorización del emisor de la tarjeta y/o del proveedor de pagos correspondiente.

Samsung podrá modificar en cualquier momento y sin previo aviso las tarjetas participantes y/o el número de mensualidades disponibles para MSI, conforme a la disponibilidad, vigencia y demás condiciones aplicables.

*Samsung no se hace sujeto de responsabilidad alguna por algún error, falla en el método de pago, ni por el hecho de que el usuario haya seleccionado incorrectamente sus productos, su forma y plazo de pago, así como cualquier otra índole imputable al Usuario.

12. PRODUCTOS OFERTADOS A TRAVÉS DEL PORTAL.

Samsung ofrece en el Portal Productos nuevos y usados de la marca Samsung. Cuando Samsung venda productos usados se advertirá de manera precisa y clara tal circunstancia en la descripción del Producto.

Los términos y condiciones particulares de la garantía correspondiente a cada uno de los Productos, así como su vigencia serán aquellos reflejados en la póliza de garantía que acompañe a cada Producto.

Los Productos incluyen empaques, etiquetas, instructivos y advertencias que contienen las indicaciones claras y precisas para su uso normal, conservación, mejor aprovechamiento manejo seguro y confiable de los mismos, así como las pólizas de garantía correspondientes.

Toda la información acerca de los productos contenida en el Portal se proporciona únicamente con fines informativos. Antes de usar los productos siempre lea las etiquetas, advertencias, manuales e instrucciones de uso de los Productos. Si usted considera que un producto ofrecido en el Portal no cumple con su descripción, el único recurso del que usted dispone será devolverlo, siempre y cuando sea devuelto sin haberse utilizado y conforme a la política de Devoluciones.

13. GARANTÍAS Y RENUNCIAS; LÍMITES DE LA RESPONSABILIDAD.

El Usuario expresamente reconoce y acepta que el uso de este portal es bajo su propia responsabilidad, y en consecuencia, Samsung no será responsable por cualesquiera daños y perjuicios de carácter especial, incidental directos o indirectos (incluyendo de manera enunciativa pero no limitativa, aquéllos que resulten de: (i) los costos por reemplazo de bienes, (ii) la perdida de uso, información o utilidades, (iii) las demoras o interrupciones comerciales, (iv) y bajo cualquier teoría de responsabilidad), que surja con motivo de, o esté relacionada con, el uso y/o acceso al Portal, así como contratación de los Servicios y/o compra

de los Productos, independientemente de que Samsung haya notificado o no, la posible causación de dichos daños.

Este Portal está sujeto a fallas incluyendo aquéllas de carácter técnico. Periódicamente se efectuarán cambios a la información contenida en el Portal. De tiempo en tiempo, Samsung podrá llevar a cabo mantenimiento programado o de emergencia en el Portal, con o sin previo aviso al Usuario, por lo que durante dichos periodos de mantenimiento el Portal podrá no estar accesible o disponible, sin responsabilidad para Samsung.

Samsung no se responsabiliza por cualquier daño, perjuicio o pérdida del Usuario, que pudiera ocasionarse por fallas en el Portal o en Internet.

Samsung tampoco será responsable por cualquier virus que pudiera infectar el equipo del Usuario como consecuencia del acceso o uso del Portal o a raíz de cualquier transferencia de datos, archivos, imágenes, textos o audio contenidos en la misma. El Usuario no podrá exigirle responsabilidad alguna a Samsung, ni podrá exigir el pago de ninguna cantidad por concepto de daño, perjuicio o pérdida resultante de dificultades técnicas o fallas en el Portal o en Internet. Samsung no garantiza el acceso y uso continuado o ininterrumpido al Portal, debido a que éste puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas, fallas de Internet o cualquier otra causa ajena a Samsung; en tales casos se procurará restablecerlo con la mayor celeridad posible, sin que por ello pueda imputársele algún tipo de responsabilidad a Samsung.

14. COMUNICACIONES

Samsung, sus accionistas, afiliadas, subsidiarias y causahabientes, se reservan el derecho de enviar comunicaciones al Usuario que contengan información promocional de productos y/o servicios ofrecidos por estas últimas, situación que es en este acto consentida expresamente por el Usuario y en tal virtud, el Usuario autoriza a Samsung para enviar dichas comunicaciones, para los efectos previstos en el artículo 18 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Lo anterior, sin perjuicio del derecho que tienen los usuarios de revocar en cualquier momento su consentimiento para recibir estas comunicaciones.

Asimismo, Samsung, sus accionistas, afiliadas, subsidiarias y causahabientes, podrán pero no estarán obligadas a, enviar cualesquiera comunicaciones al Usuario, ya sea por medio de un Mensaje de Datos a la dirección de correo electrónico proporcionada a Samsung por parte del Usuario, por correo ordinario o por cualquier otro medio, cuyo propósito sea informar al Usuario cualquier cambio

o modificación al Portal o a los Términos y Condiciones Generales, comunicaciones que el Usuario en este acto acepta recibir.

Cualquier revelación de información relativa al Usuario por parte de Samsung, se sujetará a las disposiciones previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor y en cualquier otra disposición legal o reglamentaria que fuere aplicable a Samsung o a los Servicios prestados por esta última a través del Portal y a los términos previstos en la Política de Privacidad de Samsung. Favor de revisar nuestro Aviso de Privacidad en https://www.samsung.com/mx/info/privacy/

El Usuario conviene en reportar a Samsung cualquier violación a este Acuerdo incluyendo violaciones en materia de derechos de autor y propiedad industrial, tan pronto como tenga conocimiento de dichas violaciones. En caso de suscitarse cualquier reclamación relativa a violaciones de derechos de autor, respecto de los materiales contenidos en este Portal, favor de notificar al Departamento de Legal, Compliance y Relaciones con Gobierno de Samsung ubicado en General Mariano Escobedo 476, piso 8, col. Anzures, Alcaldía Miguel Hidalgo, Cd. de México.

15. CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

El Usuario no podrá ceder el Acuerdo, ni cualquier derecho u obligación derivado de los Servicios, sin el consentimiento previo y por escrito de Samsung. Samsung podrá en cualquier momento y cuando así lo estime conveniente, ceder total o parcialmente sus derechos y obligaciones derivados del presente Acuerdo. Las disposiciones del presente Acuerdo resultarán en beneficio de y serán vinculantes para las Partes que en él intervienen.

El Usuario se compromete a notificar a Samsung en el caso que detecte cualquier Producto presente un problema de salud o seguridad, que razonablemente pueda considerarse que crea un riesgo sustancial de lesiones para el público o viole cualquier ley aplicable.

16. MODIFICACIONES

Samsung tendrá el derecho de modificar unilateralmente y en cualquier momento, parte o la totalidad del presente Acuerdo. En consecuencia, el Usuario debe leer atentamente los Términos y Condiciones Generales cada vez que pretenda acceder al, o utilizar el Portal. Ciertos Servicios, Productos y Contenidos ofrecidos a los Usuarios en y/o a través del Portal, están sujetos a condiciones particulares propias que sustituyen, complementan, y/o modifican, según aplique, los

presentes Términos y Condiciones Generales (en lo sucesivo, dichos términos y condiciones particulares, las “Condiciones Particulares”). En consecuencia, el Usuario también deberá leer atentamente, las Condiciones Particulares relacionadas a cualesquiera Servicios, Productos y Contenidos, antes de acceder a o solicitar la compra de los mismos.

El sólo acceso y/o uso del Portal y/o de los Servicios, se entenderá como consentimiento tácito respecto a las modificaciones que conforma el presente Acuerdo.

17. FUERZA MAYOR

Samsung no será responsable por retrasos o incumplimientos derivados de caso fortuito o fuerza mayor, incluyendo sin limitar, desastres naturales, guerras, actos terroristas, pandemias, disturbios generalizados, incendios, terremotos, inundaciones, huelgas, condiciones climáticas adversas, actos de piratas informáticos.

18. DIVISIBILIDAD

Cualquier disposición del presente Acuerdo que resulte estar prohibida por la ley aplicable o que sea inejecutable, será ineficaz en la medida de dicha prohibición o inejecutabilidad, pero no afectará, alterará o invalidará las demás disposiciones del presente Acuerdo o la ejecución de las mismas.

19. DERECHOS DE AUTOR Y PROPIEDAD INDUSTRIAL

Los derechos de propiedad intelectual respecto de los Servicios y Contenidos y los signos distintivos y dominios prestados a través de, contenidos en o atingentes a, el Portal, así como los derechos de uso y explotación de los mismos, incluyendo en forma enunciativa pero no limitativa, su divulgación, modificación, transmisión, publicación, venta o comercialización, reproducción y/o distribución, son propiedad exclusiva de Samsung. El Usuario no adquiere derecho alguno de propiedad intelectual por el simple uso de los Servicios y Contenidos del Portal y en ningún momento dicho uso será considerado como una autorización o una licencia para utilizar los Servicios y Contenidos con fines distintos a los expresamente previstos en los presentes Términos y Condiciones Generales. En consecuencia, el Usuario EN NINGÚN CASO estará facultado para crear nuevas versiones, distribuir, exhibir o de cualquier forma explotar, cualquiera de los Contenidos desplegados a través de este Portal y que son propiedad exclusiva de Samsung o, de

cualesquiera Terceros y que sean utilizados por Samsung bajo licencia de sus respectivos titulares.

Los elementos del Portal están protegidos por “trade dress” (la apariencia comercial) entre otras leyes y consecuentemente, no pueden ser imitados o reproducidos en todo o en parte y constituyen, indistintamente, propiedad de Samsung, derechos licenciados a favor de Samsung, o utilizados por ésta conforme a los principios de “Fair Use”. Las marcas, diseños, gráficas, sonidos o imágenes del Portal, propiedad de Samsung, pueden ser reproducidas o distribuidas, únicamente cuando medie la autorización previa y por escrito de Samsung.

20. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD

La recopilación y el uso de los datos personales que se origine en relación con el uso del Portal se regirá conforme a lo establecido en la Política de Privacidad en cumplimiento a lo establecido por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, su Reglamento, y demás disposiciones aplicables.

21. CLAVES DE ACCESO Y NÚMEROS CONFIDENCIALES

En todo momento, el Usuario será el único responsable de mantener en secreto el número de sus cuentas, su clave de acceso, contraseñas personales y números confidenciales con los cuales tenga acceso al Portal y consecuentemente, a los Servicios, Productos y Contenidos ofrecidos por Samsung a través del mismo, así como a las Páginas o Sitios de Terceros.

En tal virtud, el Usuario reconoce que dichas claves de acceso, contraseñas personales y números confidenciales, tienen el carácter de una Firma Electrónica conforme a lo previsto en los artículos 89 y siguientes del Código de Comercio. En virtud de lo anterior, Samsung actuará en todo momento como una Parte que Confía, al tiempo de recibir cualquier Mensaje de Datos o instrucción por parte del Usuario a través del Portal, cuando éste hubiese accedido al mismo mediante el uso de tales claves de acceso, contraseñas personales y/o números confidenciales y, en consecuencia:

(i) Samsung, actuará conforme a tales instrucciones recibidas a través del Portal o cualquier Mensaje de Datos, independientemente de que dicha instrucción hubiese sido girada por cualquier Tercero distinto del Usuario, mediante el uso de

las referidas claves de acceso, contraseñas personales y/o números confidenciales; y

(ii) el Usuario quedará obligado a cumplir cabalmente con cualesquiera obligaciones que, a su cargo, hubiesen nacido con motivo de la implementación, por parte de Samsung, de las instrucciones recibidas a través del Portal o cualesquiera Mensajes de Datos, mediante el uso de tales claves de acceso, contraseñas personales y/o números confidenciales.

Por tal motivo, el Usuario deberá cambiar periódicamente sus claves de acceso, contraseñas personales y/o números confidenciales, a efecto de reducir los riesgos de que cualquier Tercero llegare a tener conocimiento de las mismas.

22. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

El presente Acuerdo se rige por las leyes de México. Para la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente Acuerdo, las Partes se someten a los tribunales competentes de la Ciudad de México, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que, por razón de sus domicilios, presentes o futuros, o por cualquier otra causa, pudiere corresponderles.

Samsung no realiza declaración u otorga garantía alguna en el sentido de que la información contenida en este Portal sea apropiada o disponible para ser utilizada en todos los países o jurisdicciones, y prohíbe el uso de los materiales desde territorios en donde los Servicios, Productos y Contenidos del Portal sean ilícitos. Aquellos Usuarios que acceden a este Portal, lo hacen por iniciativa propia y serán responsables de cumplir con las leyes aplicables en los lugares desde los cuales acceden al Portal.

23. COOKIES

El Usuario que tenga acceso al Portal, acepta recibir las Cookies que sean transmitidas por los servidores de Samsung. Asimismo, el Usuario reconoce expresamente que las Cookies pueden contener información relativa a la identificación proporcionada por el Usuario o información para rastrear las Páginas que el Usuario ha visitado dentro del Portal, en el entendido, sin embargo, de que una Cookie no puede leer los datos o información del disco duro del Usuario, ni leer las Cookies creadas por otros Sitios o Páginas.