

# TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA SAMSUNG CARE PLUS LÍNEA BLANCA

ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: 29 DE FEBRERO DE 2024

El Cliente confirma que, previo a la adquisición del producto “Samsung Care Plus Línea Blanca” (en lo sucesivo el “Producto o Samsung Care Plus Línea Blanca”), ha leído y acepta los presentes Términos y Condiciones que establecen las bases del Producto ofertado por Samsung a través de su tienda en línea bajo el URL <https://www.samsung.com/mx/> para ciertos equipos de línea blanca según la oferta comercial disponible al momento de su compra.

Samsung Care Plus Línea Blanca es un servicio promocionado por Samsung Electronics México, S.A. de C.V. (“Samsung”), con RFC SEM950215S98 y domicilio ubicado en avenida General Mariano Escobedo No. 476, piso 8, col. Anzures, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, México, C.P. 11590; dentro de <https://www.samsung.com/mx/> para determinados equipos electrónicos y electrodomésticos de la marca Samsung (en lo sucesivo el/los Equipos).

En caso de que el Cliente no acepte la totalidad de los presentes términos y condiciones de uso, éste deberá abstenerse de seleccionar, adquirir y/o contratar, el producto Samsung Care Plus Línea Blanca.

## BASES DE CONTRATACIÓN DEL PRODUCTO.

### I. DEFINICIONES.

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

- a) **Cliente:** significa cualquier persona física o moral que decida voluntariamente adquirir el Samsung Care Plus Línea Blanca para el servicio de Mantenimiento Básico y Reinstalación y/o Garantía Extendida, en la tienda en línea.
- b) **Certificado:** significa el documento que valida la adquisición del servicio por El Cliente en su carácter de Contratante, y que ampara las Condiciones Generales del servicio Samsung Care Plus Línea Blanca.
- c) **Equipos:** significan los aparatos eléctricos de línea blanca (refrigeradores, lavadoras, lava secadoras y secadoras) de la marca Samsung que sean compatibles y estén habilitados para la adquisición de Samsung Care Plus Línea Blanca, según la oferta comercial vigente al momento de la adquisición del Producto. Sólo se considerará como Equipo, al aparato electrónico de la marca Samsung como tal, por lo que de ninguna forma y bajo ninguna circunstancia se considerará como Equipo los accesorios que lo acompañen.

- d) **PROFECO:** significa la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor.
- e) **Reclamo:** Es la realización de la eventualidad prevista en el certificado del Producto adquirido de acuerdo con las presentes condiciones generales y sujeto a los límites de las Coberturas del Producto adquirido.
- f) **Samsung Care Plus Línea Blanca o Producto:** se refiere a los servicios de Mantenimiento Básico y Reinstalación y/o Garantía Extendida para los Equipos de Línea Blanca de acuerdo a las coberturas y vigencia contratada por EL CLIENTE, las cuales se encuentran descritas en el presente documento. El Producto podrá ser adquirido en la Tienda en Línea de Samsung al momento de la compra de su Equipo.
- g) **Territorio:** significa el territorio de los Estados Unidos Mexicanos.
- h) **Tienda en línea:** significa el canal de venta on-line de Samsung bajo el URL: <https://www.samsung.com/mx/> en donde se venden los Equipos electrónicos de la marca Samsung.

## II. DESCRIPCIÓN Y MECÁNICA DE LA CONTRATACIÓN DEL PRODUCTO.

El Cliente podrá adquirir el Producto para sus Equipos al amparo de las coberturas disponibles de Producto. Los Equipos podrán variar de tiempo en tiempo, a entera y exclusiva discreción de Samsung, por lo que el Producto aplicará para determinados Equipos según la oferta comercial vigente y disponible al momento de la adquisición del Producto que publique u oferte Samsung oportunamente a través de la Tienda en línea.

Samsung Care Plus Línea Blanca es un servicio ofertado y promocionado por Samsung dentro de su Tienda en Línea, el cual podrá ser adquirido de manera conjunta al momento de la compra de su Equipo.

**RESPONSABLE DEL SERVICIO:** Samsung es responsable de emitir el Certificado Samsung Care Plus Línea Blanca adquirido por el Cliente en la Tienda en Línea para los Equipos, conforme a las coberturas contratadas y pagadas por el Cliente.

Las Condiciones Generales del Producto Samsung Care Plus Línea Blanca y sus respectivas coberturas, particularidades y condiciones podrán ser consultadas por el Cliente en: <https://www.samsung.com/mx/support/samsung-care-plus-da/>

**MECÁNICA DE CONTRATACIÓN DEL PRODUCTO:** El Cliente, para poder adquirir cualquiera de las coberturas disponibles del Producto, deberá: (i) aceptar los presentes términos y condiciones, los cuales pueden consultarse en <https://www.samsung.com/mx/support/samsung-care-plus-da/>; (ii) pagar el Producto o, en su caso, mantenerse al corriente del pago de las mensualidades del Producto; y (iii)

cumplir con los demás requisitos y procedimientos que establezca el certificado de Samsung Care Plus Línea Blanca adquirido.

### **III. CONDICIONES DEL SERVICIO**

Samsung Care Plus Línea Blanca cubre únicamente al Equipo registrado para tales efectos bajo la o las coberturas adquiridas por el Cliente al momento de su adquisición, siempre y cuando se encuentre vigente y, por parte del Cliente, corriente de pago.

En caso de que el Equipo requiera algún servicio catalogado como Mantenimiento Básico y Reinstalación y/o Garantía Extendida y dicho servicio se encuentre amparado bajo la cobertura de **Samsung Care Plus Línea Blanca** contratado por el Cliente, el Cliente deberá: (i) contactar al Centro de Atención Telefónica de Samsung (800 72 67 864) ó en la página de internet oficial: [samsung.com/support](https://www.samsung.com/mx/support) donde le indicarán el proceso a seguir para hacer valido el Servicio; y (ii) seguir y ejecutar los actos que para tales efectos establezca el certificado Samsung Care Plus Línea Blanca que Samsung entregue al Cliente.

El Cliente reconoce y acepta que, para hacer efectivo el Producto con respecto al Equipo registrado, debe cumplir con todos los requisitos señalados en los presentes términos y condiciones, en el certificado Samsung Care Plus Línea Blanca que Samsung entregue al Cliente; y en las Condiciones Generales Samsung Care Plus Línea Blanca (<https://www.samsung.com/mx/support/samsung-care-plus-da/>).

Samsung Care Plus Línea Blanca es un servicio ofrecido por Samsung Electronics México, S.A. de C.V. (SAMSUNG), quien le hará llegar a su correo electrónico el certificado correspondiente de acuerdo al tipo de servicio contratado. Una vez que su certificado sea recibido por correo electrónico, deberá conservarlo para poder atender cualquier reclamo o solicitud de garantía.

La Atención al cliente y revisión de los términos y condiciones del Producto pueden consultarlos en: <https://www.samsung.com/mx/support/samsung-care-plus-da>. Para utilizar el Producto Samsung Care Plus Línea Blanca, el beneficiario deberá llamar al número 800 726 7864, opción 1, y requerir la apertura de su caso. Se le solicitarán todos los antecedentes necesarios para evaluar su caso, así como también toda la información de contacto relevante. Atención telefónica disponible entre 8:00 y 23:00 hrs de Lunes a Domingo.

### **IV. COBERTURA Y DURACION DEL SERVICIO**

Samsung oferta Samsung Care Plus Línea Blanca para una o la combinación de algunas de los siguientes eventos:

1. Mantenimiento Básico y Reinstalación

#### **Cobertura**

<b>Acción</b>	<b>Lavadora</b>	<b>Secadora</b>	<b>Lavasecadora</b>	<b>Refrigerador</b>
<b>Mantenimiento Básico + Reinstalación</b>				
Nivelación de Equipo	✓	✓	✓	✓
Nivelación de Puertas	✓	✓	✓	✓
Limpiar filtro/válvulas	✓	✓	✓	✓
Limpieza del Dispensador de jabón	✓	✗	✓	✗
Limpieza de mangueras	✓	✓	✓	✗
Desmontaje y limpieza del conducto de secado externo	✗	✓	✗	✗
Inspección visual y limpieza de la placa electrónica del Equipo	✓	✓	✓	✓
Validación de amperaje/voltaje	✓	✓	✓	✓
Vaporización / Limpieza del condensador	✗	✗	✗	✓
Actualización del Software del Equipo	✓	✓	✓	✓
Smart Things (enlace/actualización) - Todas las aplicaciones + WiFi	✓	✓	✓	✓
Servicio de instalación (Reinstalación)	✓	✓	✓	✓
Desinstalación del producto (incluidas las puertas del dispositivo)	✓	✓	✓	✓
Inspección visual de condiciones generales del producto	✓	✓	✓	✓
Preparar producto para traslado (tubos, dosificadores, ductos, filtros, etc)	✓	✓	✓	✓
Reinstalación de producto (incluidas las puertas del dispositivo)	✓	✓	✓	✓

### **Vigencia:**

Plan 12 meses incluye Mantenimiento Básico y de Reinstalación. Los 12 meses son independientes al periodo de garantía del Equipo.

### 2. Garantía Extendida

### **Cobertura:**

Plan de cobertura contra cualquier defecto de fabricación y funcionamiento del mismo, en todos sus componentes y mano de obra. La duración del Producto correrá a partir de la fecha de emisión del certificado de garantía extendida.

### **Vigencia:**

Plan de 12 meses y de hasta 24 meses adicionales a la garantía básica del Equipo.

## **V. PAGOS POR PRODUCTO**

Para poder obtener la cobertura del Producto, el Cliente se obliga a pagar las cantidades correspondientes para hacer efectivo el Producto Samsung Care Plus Línea Blanca. Los pagos deberá hacerlos en la forma señalada por SAMSUNG durante la contratación o según se establezca en la documentación que le sea entregada al Cliente al momento de la compra del Producto.

## **VI. TIENDA PARTICIPANTE**

El Producto está ofertado para su contratación en la Tienda en Línea Samsung bajo el URL: <https://www.samsung.com/mx/>.

## **VII. INFORMES**

Para cualquier información adicional, aclaración o queja derivada del Producto Samsung Care Plus Línea Blanca ofertados en los presentes términos y condiciones, el Cliente podrá comunicarse al número de contacto 800 726 7864 de lunes a domingo de 8:00 a 23:00hrs. o escribirnos por correo electrónico a [shop.mx@samsung.com](mailto:shop.mx@samsung.com); o visitar la página: <https://www.samsung.com/mx/support/samsung-care-plus-da/>

## **VIII. CONSIDERACIONES GENERALES**

- a) SAMSUNG se reserva el derecho discrecional de cancelar o suspender en cualquier momento la oferta de los Productos, respetando los Productos contratados antes de la fecha efectiva de cancelación, suspensión o terminación de la oferta de los Productos.
- b) Los términos y condiciones particulares de garantía correspondiente a cada uno de los Equipos entregados y vendidos por parte de SAMSUNG, así como su vigencia serán aquellos reflejados en la póliza de garantía que acompañe a cada Producto.
- c) Los Equipos incluyen 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.

- d) Las coberturas cubiertas por el Producto son adicionales a los derechos y reparaciones que la ley de protección al consumidor concede a favor del Cliente.
- e) En caso de que el Cliente no utilice o rechace el servicio del Producto, Samsung no será responsable y no estará obligado a intercambiar dicho servicio por dinero en efectivo o por cualquier otro beneficio económico, por lo que, no será procedente ninguna reclamación al respecto por parte del Cliente en contra de Samsung.
- f) Para utilizar Samsung Care Plus Línea Blanca, el Cliente deberá comunicarse a nuestro Centro de Atención de SAMSUNG o marcar al 800 SAMSUNG (726 7864) para agendar su cita de Mantenimiento Básico y Reinstalación.

## **IX. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD**

Samsung como oferente del Servicio Samsung Care Plus Línea Blanca no será responsable de las obligaciones derivadas de las eventualidades amparadas por el Producto adquirido cuando el Cliente no cumpla con los Términos y Condiciones establecidos en el presente instrumento.

## **X. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES**

SAMSUNG se reserva el derecho a modificar los Términos y Condiciones de las presentes bases, en cualquier momento. Dichas modificaciones se podrán dar a conocer a través de los mismos medios de comunicación en los que se haya hecho publicidad de este Producto.

En caso que Samsung modifique los presentes Términos y Condiciones, este se obliga a comunicar los cambios al Cliente, a través del URL: <https://www.samsung.com/mx/> . El Cliente es el único responsable por el conocimiento de las actualizaciones y cambios de acuerdo a lo establecido en el presente apartado.

## **XI. AVISO DE PRIVACIDAD**

Samsung Electronics México, S.A. de C.V. con domicilio en avenida General Mariano Escobedo, número 476, Piso 8, Colonia Anzures, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11590, Ciudad de México será el responsable del tratamiento de sus datos personales, para lo cual, ponemos a su disposición nuestro aviso de privacidad el cual podrá ser consultado en <https://www.samsung.com/mx/info/privacy/>. La versión más reciente de la Política de Privacidad siempre estará disponible en: <https://www.samsung.com/mx/info/privacy/>.

Los datos personales del Cliente que sean recabados por Samsung Electronics México, S.A. de C.V. serán tratados de conformidad con el Aviso de Privacidad publicado en el Sitio Web <https://www.samsung.com/mx/info/privacy/> mismo que forma parte integrante de los presentes Términos y Condiciones como si a la letra aquí se insertasen.

## **XII. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

En caso de conflicto en razón de los presentes términos y condiciones, las partes se comprometen a poner todo su empeño para llegar a una solución a través de la negociación como medio de solución de controversias. En caso de que las partes no lleguen a un acuerdo durante el proceso de negociación, el conflicto se someterá a la competencia de la PROFECO en la vía administrativa.

En última instancia, si previamente no se llegó a ningún acuerdo en los medios de solución de controversias mencionadas anteriormente, las partes se someterán expresamente a la competencia de los tribunales y leyes Federales en la Ciudad de México, para su interpretación y ejecución, renunciando a la competencia de cualquier otro fuero estatal.

### **XIII. RESTRICCIONES**

Las personas físicas que desee adquirir cualquier cobertura del Producto deberán ser mayores de 18 años, vivir dentro de la República Mexicana y haber comprado un Equipo en el Territorio, y cumplir con lo establecido en los presentes Términos y Condiciones.

En caso de que las personas físicas sean menores de edad, éstas deberán contar con la autorización por escrito de sus padres o tutores legales, vivir dentro de la República Mexicana y haber comprado un Equipo en el Territorio, y cumplir con lo establecido en los presentes Términos y Condiciones.

Para cualquier información adicional o aclaración derivada del Producto Samsung Care Plus Línea Blanca, el Cliente podrá comunicarse al número de contacto 800 726 7864 de lunes a domingo de 8:00 a 23:00hrs. o escribirnos por correo electrónico a [shop.mx@samsung.com](mailto:shop.mx@samsung.com)

El Producto no aplica y no estará disponible para Equipos adquiridos por el Cliente que se encuentren fuera del Territorio. Los Equipos disponibles susceptibles de protección de las coberturas del Producto deberán ser consultadas en la Tienda en Línea, estos estarán habilitados y tendrán o harán mención a la posibilidad de compra del Producto Samsung Care Plus Línea Blanca.

### **XIV. CANCELACIONES**

En caso de solicitar la cancelación y/o devolución del Producto, el Cliente se compromete a seguir las instrucciones que para tales efectos le indique Samsung. El Cliente deberá de observar detenidamente las exclusiones específicas para cada cobertura que se establezcan por parte Samsung en las condiciones Generales de Samsung Care Plus Línea Blanca disponibles en: <https://www.samsung.com/mx/info/terms-and-conditions/>.

La cancelación del Producto “Samsung Care Plus Línea Blanca” se realizará únicamente al solicitar la cancelación de la compra total (incluyendo el aparato eléctrico vendido por Samsung), siempre que cumpla con el aviso establecido en el aparato.

### **XV. RECLAMACIONES, FALLAS DE ORIGEN DE PRODUCTOS SAMSUNG**

El Cliente deberá notificar a SAMSUNG llamando al número de contacto que está en la página [www.samsung.com/mx/](http://www.samsung.com/mx/) o, dentro de las 24 horas hábiles siguientes a la entrega del o los Equipos de línea blanca respecto a:

- a) Cualquier faltante o discrepancia entre la orden de compra del Cliente y el o los dispositivos electrónicos efectivamente entregados al mismo;
- b) Cualquier daño en el producto al abrir el empaque.

En ambos casos, el Cliente deberá llamar al número de contacto 800 726 7864 de lunes a domingo de 8:00 a 23:00h o escribirnos por correo electrónico a [shop.mx@samsung.com](mailto:shop.mx@samsung.com) y deberá manifestar de manera detallada la inconformidad de que se trate. Posteriormente se le indicará el procedimiento a seguir para efectuar la devolución en caso que proceda.

En caso de que el Cliente no notifique a SAMSUNG inconformidad alguna dentro de las 24 horas hábiles siguientes a la entrega del beneficio, se considerará que el Cliente ha aceptado el beneficio de conformidad.

Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente acepta y está de acuerdo en que SAMSUNG no acepta devoluciones de productos dañados por el mismo Cliente.