

SAMSUNG

REGLAMENTOS DEL BENEFICIO DEL PROGRAMA "SAMSUNG SELECT+ SERVICE"

1. BENEFICIO

1.1 – Este es un Beneficio promocional de plazo fijo opcional llamado “**SAMSUNG SELECT+ SERVICE**” (en adelante denominada simplemente como "Beneficio"), siendo promovida por **SAMSUNG ELECTRONICS MEXICO, S. A. DE C. V.**, (en lo sucesivo denominado simplemente como "Samsung". El beneficio de “**SAMSUNG SELECT+ SERVICE**” es un beneficio promocional opcional para beneficiar al cliente con asistencia tecnológica y relacionada con dispositivos enumerados 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 Beneficio está destinado a cualquier persona interesada, mayor de 18 años en la fecha de participación, siendo residente en México, siempre que se cumplan todas las normas de este reglamento (en lo sucesivo denominado simplemente como "Clientes").

1.3 – La obtención del Beneficio no está sujeta a ningún tipo de sorteo, juego de azar, concurso u operación similar.

1.4 – Este Beneficio está destinado únicamente a consumidores que:

(a) Hayan adquirido y/o utilizado los productos con los modelos y condiciones vigentes y divulgados en la pagina de: <https://www.samsung.com/mx/support/select-service/>

1.5 – Este Beneficio es válido en todo el territorio nacional.

1.6 – El Beneficio no tiene ningún costo en general, pero si se le cobraran las reparaciones eventuales fuera de garantía.

2. PERÍODOS

2.1 – Los consumidores que hayan adquirido los dispositivos especificados en el punto 5 y 6.1 tendrán derecho al Beneficio en el momento de la compra hasta el final de su periodo de garantía.

3. PARTICIPACIÓN Y MECÁNICA

3.1 – Los Beneficios disponibles para los Clientes son:

3.1.1 – “**SAMSUNG SELECT+ SERVICE**”, contará con un chat en tiempo real el cual estará disponible las 24 (veinticuatro) horas, todos los días de la semana, incluidos los días festivos, además de días feriados nacionales.

Encuétralo en: <https://www.samsung.com/mx/support/>



3.1.2 – El cliente tendrá acceso a una fila con prioritaria en las sesiones presenciales.

3.1.3 – El cliente tiene el beneficio de entrega a domicilio posterior a la reparación.

3.1.4 – La reparación de productos del programa “SAMSUNG SELECT+ SERVICE” tendrá prioridad en el tiempo de reparación.

3.1.5 – El servicio tendrá acceso a una opción exclusiva para clientes de Samsung Select+ el cual lo encontraras llamando al 800 726 7864 (SAMSUNG) y seleccionado principalmente la opción 2, segunda de la opción 1 y finalmente, la opción 1.

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 legislación nacional y los términos de este reglamento, dando lugar a la cancelación inmediata de su participación, sin perjuicio de la instrucción de las medidas penales y civiles que correspondan conforme a las legislaciones aplicables de la Ciudad de México.

4.2 – Los clientes manifiestan su plena conformidad con las normas y reglamentos del Beneficio, 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.

SAMSUNG

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

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 del 800 726 7864 (SAMSUNG) en un horario de lunes a domingo de las 8:00 am a las 23 horas o en <https://www.samsung.com/mx/support> las 24 horas del día, servicio disponible todos los días del año.

4.8 – Consejos para el uso del dispositivo: instrucción presencial en tiendas Samsung o vía telefónica al 800 7267864 (SAMSUNG).

4.9 – La información sobre los Centros de Servicio que forman parte del programa de beneficios de “**SAMSUNG SELECT+ SERVICE**” disponibles se puede ver en el sitio web <https://www.samsung.com/mx/support/selectservice/>

4.10 – El programa “**SAMSUNG SELECT+ SERVICE**” es un servicio diferenciado completamente gratuito para productos de clientes Premium y Productos Exclusivos.

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 considerado como Productos “gama premium” los cuales estarán representados bajo el nombre de **Samsung Select+ Service**. Productos bajo este programa:

- **Categoría de IM:** Galaxy Fold 5, Galaxy Flip 5, Tab S9 Ultra, Galaxy S24 Ultra, Galaxy Z Fold 6 y Galaxy Z Flip 6
- **Categoría de CE:** 98” DTV (SKU QN98Q80CAFZX)
- **Categoría de REF:** Refrigeradores FDR Bespoke (SKU RF29CB9900QKEM, RF29A9675AP/EM, RF60A91R1AP/EM), Refrigeradores FDR Family Hub (SKU RF32CG5911B1EM, RF32CG5911SREM)

Grupo 2: Productos de gama inferior al premium, pero que siguen teniendo una categoría Premium y el programa se denominará **Samsung Select Service**. Las ofertas de servicio serán diferentes del programa anterior.

Productos bajo este programa:

- **Categoría de IM:** Galaxy S24, Galaxy S24+
- **Categoría de IM:** Tab S9+, Tab S9
- **Categoría de REF:** Refrigeradores SBS Family Hub (SKU ´S RS27T5561S9/EM, RS22T5561S9/EM, RS27T5561B1/EM, RS22T5561B1/EM), FDR Bespoke (SKU RF30BB6200APEM), SBS Bespoke (SKU ´S RS28CB760A12EM, RS28CB760AQLEM)
- **Categoría OVEN:** Oven Bespoke (SKU NX60BB851512AX)
- **Categoría WM:** Lavadoras FL Bespoke (SKU ´S WF26BB8900ADAX y WD14BB904DGBAX)
- **NOTA:** Esta tabla es preliminar ya que se podrá modificar posteriormente los productos previos.

SAMSUNG

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

| Gama Premium | Gama inferior al Premium |
|--|--|
|  |  |
| <p>MX: Galaxy Fold 5, Galaxy Flip 5, Tab S9 Ultra, Galaxy S24 Ultra, Galaxy Fold 6 y Galaxy Flip 6</p> <p>CE: 98" DTV (SKU QN98Q80CAFXZX)</p> <p>REF: Refrigeradores FDR Bespoke (SKU RF29CB9900QKEM, RF29A9675AP/EM, RF60A91R1AP/EM), Refrigeradores FDR Family Hub (SKU RF32CG5911B1EM, RF32CG5911SREM)</p> | <p>MX: Tab S9+, Tab S9, Galaxy S24, Galaxy S24+</p> <p>REF: Refrigeradores SBS Family Hub (SKU 'S RS27T5561S9/EM, RS22T5561S9/EM, RS27T5561B1/EM, RS22T5561B1/EM), FDR Bespoke (SKU RF30BB6200APEM), SBS Bespoke (SKU 'S RS28CB760A12EM, RS28CB760AQLEM)</p> <p>OVEN: Oven Bespoke (SKU NX60BB851512AX)</p> <p>WM: Lavadoras FL Bespoke (SKU 'S WF26BB8900ADAX y WD14BB904DGBAX)</p> |

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

6.1 Productos de Telefonía Movil. (Smartphones, Tabletas) **Galaxy Fold 5, Galaxy Flip 5, Galaxy Fold 6, Galaxy Flip 6***

O = Incluye servicio

X = NO incluye servicio

| Product Category | Service Offer | Select + | Select |
|------------------|--|--|--------|
| MX | Cambio de Mica (1 evento durante el periodo de garantía) | O *Solo Galaxy Fold 5, Galaxy Flip 5, Galaxy Fold 6, Galaxy Flip 6 | X |
| | Prioridad en la atención (Q-machine / Chat / Remote Management) | O | O |
| | Prebooking / D2D Service (DHL) | O | O |
| | Loan Set (Productos de Préstamo) | X | X |
| | Mensaje de Bienvenida por WhatsApp | O | O |
| | Página Web con el contenido del Programa | O | X |
| | Entrenamiento para clientes en CSPPolanco | O | O |
| | Check Up Gratis | O | O |

SAMSUNG

Este cambio de mica protectora aplica para los productos Galaxy Fold 5, Flip 5, Fold 6 y Flip 6 por solo una ocasión durante el periodo de garantía de un año.

NOTA: Esta tabla es preliminar ya que se podrá modificar posteriormente los productos previos.

6.1.1.1 Productos de Telefonía Movil. (Smartphones, Tabletas) Galaxy S24U, S24+, S24*

O = Incluye servicio

X = NO incluye servicio

| Product Category | Service Offer | Select+Galaxy S24U | Select Galaxy S24+, S24 |
|------------------|---|--------------------|-------------------------|
| MX | Prioridad en la atención (Q-machine / Chat / Remote Management) | O | O |
| | Prebooking / D2D Service (DHL) | O | O |
| | Loan Set (Productos de Préstamo) | X | X |
| | Mensaje de Bienvenida por WhatsApp | O | O |
| | Página Web con el contenido del Programa | O | O |
| | Entrenamiento para clientes en CSPPolanco | O | O |
| | Check Up Gratis | O | O |

NOTA: Esta tabla es preliminar ya que se podrá modificar posteriormente los productos previos.

6.2 Cambio de Mica protectora (Screen Protector)

- Los clientes que tengan un equipo de gama premium (Fold5, Flip5, Fold 6, Flip 6) y que pertenecen al programa "Samsung Select+ Service." Pueden reemplazar su mica protectora sin costo, por una ocasión durante el periodo de garantía (un año).

Si el equipo se encuentra fuera de garantía se tendrá que cubrir el costo de la Mica Protectora. Podrá consultar el costo en su Centro de Servicio Autorizado Samsung más cercano.

Condiciones:

- Equipos comercializados en la tienda en línea de Samsung Electronics México, S.A. de C.V. la cual es: <https://www.samsung.com/mx/>
- Que la pantalla "NO" tenga daño en el display o pantalla del equipo. Se puede provocar un daño al reemplazar la mica en estas condiciones.
- El reemplazo de la Mica Protectora es sin costo y solo será por una ocasión. Durante el periodo de garantía (un año). Si, el equipo se encuentra fuera de garantía se tendrá que cubrir el costo de la Mica Protectora. Podrás consultar el costo en su Centro de Servicio Autorizado Samsung más cercano aquí: <https://www.samsung.com/mx/support/service-center/>

6.2.1 Prioridad en la Atención

SAMSUNG

6.2.1.1 Servicio Preferencial en Centro de Servicio

En nuestros centros de servicio que atienden la categoría de Telefonía Movil se configuro la atención con prioridad para los clientes del Programa Samsung Select+ Service, por medio de los turnos digitales con un flujo dedicado y teniendo 2 estaciones para el llamado de los clientes. Proporcionando un sentido de exclusividad a los clientes con productos del programa.

6.2.1.2 Chat Online

En nuestro chat online podrás conectarte con un agente especializado y recibir información de actualizaciones, configuraciones o sugerencias sencillas sobre productos, puedes utilizar el chat en tiempo real, 24 horas por día.

6.2.2 Prebooking (Haz una cita)

Puedes generar una cita en nuestro sistema de citas de atención Prebooking en los principales centros de servicio a nivel nacional a través de Samsung Members o en <https://www.samsung.com/mx/support/yourservice/>.

Puedes agendar tu cita en un horario disponible de 9 am a 6 pm todos los días de la semana, la disponibilidad horarios para tu cita van a depender de la disponibilidad en la ciudad y tienda seleccionada. Con esto evitaras el tiempo de espera en tu centro de servicio.

6.2.3 Servicio de recolección (Door to Door -D2D)

Puedes solicitar este servicio de manera online, por medio de nuestro Servicio en Línea en la pagina <https://www.samsung.com/mx/support/your-service/>. Aquí podrás solicitar la recolección y entrega de equipo a domicilio por medio de paquetería (DHL), sin costo de envío. Los servicios para solicitar pueden ser dentro y fuera de garantía.

6.2.5 Mensaje de Bienvenida por WhatsApp

Exclusivo para clientes de la tienda Online de Samsung, contacto con el cliente por medio de mensaje de WhatsApp, una semana después de la fecha de compra. Se comunicará los siguientes puntos:

- Compartir el Programa de Select+ Service, Ofertas de Servicio y beneficios del programa.
- Extendemos la invitación al cliente a contactarnos para cualquier comentario o sugerencia.

6.2.6 Pagina Web exclusiva para Samsung Service+ Select la cual es: <https://www.samsung.com/mx/support/select-service/>, Pagina dedicada en la sección de Soporte de Samsung.com para compartir las ofertas de servicio y beneficios del Programa de atención exclusiva para Samsung Select+ Service Cobertura, Productos, Términos y condiciones del programa.

6.2.7 Entrenamiento especializado para los clientes dentro del programa Select+ Service

Los clientes que compren un Galaxy Fold 5, Galaxy Flip 5. Serán invitados para asistir a un entrenamiento en el Centro de Servicio Polanco ubicado en: Av. Mariano Escobedo, No. 476, PB, Col. Anzures, 11590. El día 7 de septiembre de 2023 a las 12:00PM, con duración de dos horas. En el conocerán las funciones de los nuevos productos. Únicamente para clientes que adquirieron su producto en la tienda online Samsung y sean participantes del programa Samsung Select+ Service.

6.2.8 Check Up Sin Costo

A través del 800 726 7864 (SAMSUNG) podrás conectarte con uno de nuestros especialistas Samsung, para que pueda visualizar y controlar a distancia tu Smartphone o Tablet Samsung. Esta es una ayuda en tiempo real para la solución que necesitas. No te preocupes, la conexión es muy segura y solo es posible con tu autorización.

SAMSUNG

7.0 Productos de CE 98" DTV (SKU QN98Q80CAFXZX)

O = Incluye servicio

X = NO incluye servicio

| Ofertas de Servicio | Select + Service 98" DTV (QN98*) | Select Service |
|---|----------------------------------|----------------|
| Visita de preparación para Instalación Inicial | O | X |
| Instalación mismo día de la Entrega | O | X |
| Instalación y Demostración Gratuita | O | O |
| Prioridad en la atención (24Hrs 1er Visita/ Chat / Remote Management) | O | X |
| Mensaje de Bienvenida por Whats App | O | O |
| Página Web con el contenido del Programa | O | O |
| Entrenamiento Digital | O | O |
| Check Up Gratis | O | X |

7.1 Visita de preparación para Instalación Inicial

Exclusivo para los clientes que compraron su producto en la tienda en línea de Samsung

<https://www.samsung.com/mx/>, se realizará una primera visita de consulta, para conocer las condiciones de entrega y el lugar en el cual se instalará el producto. 98" DTV (SKU QN98Q80CAFXZX) Revisar accesos y manera de manipulación del producto para evitar algún posible daño a la infraestructura del lugar y/o al producto. Esto será gestionado por Samsung y se coordinará fecha y horario con el cliente. Limitado a 32 ciudades a nivel nacional.

| Estado | Ciudad |
|----------------------|------------------|
| Aguascalientes | Aguascalientes |
| Baja CaliforniaNorte | Mexicali |
| Baja CaliforniaNorte | Tijuana |
| Baja California Sur | La Paz |
| Baja California Sur | Los Cabos |
| Chiapas | Tapachula |
| Chiapas | Tuxtla Gutiérrez |
| Chihuahua | Cd. Juárez |
| Chihuahua | Chihuahua |
| Ciudad de México | Ciudad de México |
| Coahuila | Torreón |
| Colima | Colima |
| Guerrero | Acapulco |
| Hidalgo | Pachuca |
| Jalisco | Guadalajara |
| Estado de México | Toluca |

| Estado | Ciudad |
|--------------|--------------|
| Morelos | Cuernavaca |
| Nuevo León | Guadalupe |
| Oaxaca | Oaxaca |
| Puebla | Puebla |
| Querétaro | Querétaro |
| Querétaro | Querétaro |
| Quintana Roo | Cancún |
| Sinaloa | Culiacán |
| Sinaloa | Mazatlán |
| Sonora | Hermosillo |
| Tabasco | Tabasco |
| Tabasco | Villahermosa |
| Tamaulipas | Cd. Victoria |
| Tamaulipas | Tampico |
| Veracruz | Veracruz |
| Veracruz | Xalapa |
| Yucatán | Mérida |

7.1.1 Instalación el mismo día de la entrega

Todas las instalaciones de los productos 98" DTV (SKU QN98Q80CAFXZX) que pertenecen al programa de Samsung Select+ Service, se deberán instalar el mismo día de la entrega.

El equipo de Servicio al cliente de Samsung coordinara la fecha de entrega e instalación por parte de la red de centros de servicio. Limitado a 32 ciudades a nivel nacional.

SAMSUNG

7.1.2 Instalación y demostración sin costo para el cliente

- Exclusivo para los clientes que compraron su producto en la tienda en línea de Samsung <https://www.samsung.com/mx/>, se realizará la instalación y demostración de manera gratuita. 98" DTV (SKU QN98Q80CAFXZX)

Aplica el servicio a Nivel Nacional, tiempos de instalación y visita de acuerdo a las capacidades y cobertura de la red de centros de servicio Samsung.

7.1.3 Prioridad en la Atención (24 hrs. Primer Visita – Chat – Remote Management)

7.1.3.1 Primer Visita de Servicio en 24 hrs.

Los Centros de Servicio Autorizados de Samsung deberán cumplir la atención con prioridad para los clientes del Programa Samsung Select+ Service, programando la 1er visita por parte del personal técnico en 24 hrs. posterior a la creación de la orden de servicio.

(Solo es una visita diagnostica, no está cubierto el completar la reparación en 24 hrs.) Limitado a 32 ciudades a nivel nacional.

| Estado | Ciudad |
|----------------------|------------------|
| Aguascalientes | Aguascalientes |
| Baja CaliforniaNorte | Mexicali |
| Baja CaliforniaNorte | Tijuana |
| Baja California Sur | La Paz |
| Baja California Sur | Los Cabos |
| Chiapas | Tapachula |
| Chiapas | Tuxtla Gutiérrez |
| Chihuahua | Cd. Juárez |
| Chihuahua | Chihuahua |
| Ciudad de México | Ciudad deMéxico |
| Coahuila | Torreón |
| Colima | Colima |
| Guerrero | Acapulco |
| Hidalgo | Pachuca |
| Jalisco | Guadalajara |
| Estado de México | Toluca |

| Estado | Ciudad |
|--------------|--------------|
| Morelos | Cuernavaca |
| Nuevo León | Guadalupe |
| Oaxaca | Oaxaca |
| Puebla | Puebla |
| Querétaro | Querétaro |
| Querétaro | Querétaro |
| Quintana Roo | Cancún |
| Sinaloa | Culiacán |
| Sinaloa | Mazatlán |
| Sonora | Hermosillo |
| Tabasco | Tabasco |
| Tabasco | Villahermosa |
| Tamaulipas | Cd. Victoria |
| Tamaulipas | Tampico |
| Veracruz | Veracruz |
| Veracruz | Xalapa |
| Yucatán | Mérida |

7.1.3.2 Chat – Remote Management

Servicio Digital customizado por medio del Chat, se implementó una opción dedicada y con conexión directa a 10 agentes especializados en los productos de Select+ Service.

Iconos dedicados, prioridad y acceso directo en el canal de atención.

7.1.4 Mensaje de Bienvenida por WhatsApp

Exclusivo para clientes que compararon en la tienda en línea de Samsung <https://www.samsung.com/mx/>, contacto con el cliente por medio de mensaje de WhatsApp "+1" semana después de la fecha de compra para compartir:

- Compartir el Programa de Select+ Service, Ofertas de Servicio y beneficios del programa.
- Extendemos la invitación al cliente a contactarnos para cualquier comentario o sugerencia.

Esta base se obtendrá mediante las compras realizadas en la tienda en línea de Samsung <https://www.samsung.com/mx/>, respetado el aviso de privacidad de nuestros clientes.

7.1.5 Pagina Web dedicada para Service+ Select la cual es: <https://www.samsung.com/mx/support/samsung-select-service/>, Pagina dedicada en la sección de Soporte de Samsung.com para compartir las ofertas de servicio y beneficios del Programa de Select+ Service, Cobertura, Productos, Términos y condiciones del programa.

SAMSUNG

7.1.6 Entrenamiento Digital

Es obligación del cliente solicitar este entrenamiento Digital a través de nuestra atención telefónica llamando al 800 726 7864 (SAMSUNG) en un horario de lunes a domingo de las 8:00 am a las 23 hrs. o en <https://www.samsung.com/mx/support>. El entrenamiento será de forma remota (El cliente autorizará términos y condiciones previo a la conexión), se ejecutará por medio de la herramienta de Visual Support con un agente del Contact Center de Samsung.

En esta sesión remota el cliente conocer todas las funciones de su pantalla 98" DTV (SKU QN98Q80CAFXZX) y podrá resolver dudas que tenga en relación con la pantalla y funcionamiento. Solo aplica para los clientes que adquirieron su producto en la tienda en línea de Samsung <https://www.samsung.com/mx/> y son participantes del programa Samsung Select+ Service.

7.1.7 Check Up Sin Costo

El cliente podrá solicitar una única ocasión durante el periodo de garantía (un año) un servicio a domicilio para revisión técnica y demostración de las funciones del equipo /Explicación de las virtudes. La orden de servicio debe ser generada por el Contact Center llamando al 800 726 7864 (SAMSUNG) en un horario de lunes a domingo de las 8:00 am a las 23 hrs. o en <https://www.samsung.com/mx/support>. (Aplica para toda la República Mexicana).