

TERMINI E CONDIZIONI GENERALI APPLICABILI AL SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA "SAMSUNG SMART REPAIR"

I presenti termini e condizioni generali (le "**Condizioni Generali**") disciplinano i termini e le condizioni ai quali Samsung Electronics Italia S.p.A. ("**Samsung**") fornirà e presterà all'utente i servizi di assistenza tecnica "**Samsung Smart Repair**" meglio descritti all'articolo 4 (di seguito il "**Servizio**").

Sarà possibile richiedere la prestazione del Servizio esclusivamente per prodotti di telefonia (smartphone) a marchio Samsung (i "**Dispositivi Mobili**") per i quali sia decorso il termine di validità della garanzia legale ex artt. 128-132 D.lgs. 205/2006 (il "**Codice del Consumo**") e/o per i quali non siano applicabili i rimedi previsti dalla garanzia convenzionale Samsung che accompagna i Dispositivi Mobili.

La lista dei Dispositivi Mobili per i quali sarà possibile richiedere la prestazione del Servizio sarà costantemente aggiornata e sarà resa disponibile tramite il sito [samsung.com](https://www.samsung.com) sezione Supporto, raggiungibile al seguente link <https://www.samsung.com/it/support/your-service/main> (di seguito il "**Sito**").

Sarà possibile richiedere la prestazione del Servizio esclusivamente mediante il Sito.

Si prega di leggere attentamente e comprendere le presenti Condizioni Generali prima di effettuare un ordine d'acquisto del Servizio sul Sito. **Ogni qualvolta l'utente intenda effettuare un ordine di acquisto dovrà dichiarare di aver letto, compreso e accettato il contenuto delle presenti Condizioni Generali. Qualora l'utente non accetti le presenti Condizioni Generali, non potrà effettuare ordini d'acquisto del Servizio.**

Si prega l'utente di stampare e conservare una copia del presente documento per future consultazioni.

1. CONTATTI DI SAMSUNG E COMUNICAZIONI

- 1.1. Samsung Electronics Italia S.p.A., con sede legale in Milano, via Mike Bongiorno n. 9, iscritta al Registro Imprese di Milano n. 10352790157, Codice Fiscale, Partita IVA n. 11325690151, soggetta all'attività di direzione e coordinamento della società Samsung Electronics Co. Ltd.
- 1.2. Tutte le comunicazioni da parte degli Utenti devono essere inviate all'indirizzo e-mail sei.smartrepair@samsung.com. In alternativa gli utenti possono contattare il numero verde del servizio di customer care al numero 800 7267864.
- 1.3. Tutte le comunicazioni, richieste, istruzioni e ogni altro documento da trasmettere saranno inviati a mezzo email da Samsung all'Utente presso i recapiti indicati in sede di acquisto del Servizio.

2. DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO

- 2.1. Samsung accetta ordini d'acquisto del Servizio effettuati all'interno dell'Unione Europea, ma il ritiro dei Dispositivi Mobili oggetto degli interventi sottesi ai Servizi, sarà effettuata solo ed esclusivamente all'interno del territorio nazionale italiano, ad eccezione di Livigno e Monte Campione.

3. UTENTE

- 3.1. Effettuando un ordine d'acquisto sul Sito, l'utente dichiara di:
 - a) avere compiuto 18 anni;
 - b) essere residente all'interno dell'Unione Europea;
 - c) accedere al Sito da un territorio che sia ricompreso nell'ambito dell'Unione Europea; e
 - d) essere una persona fisica che agisce per scopi non professionali e acquista il Prodotto in qualità di consumatore (di seguito l'"**Utente**").

4. SERVIZIO

- 4.1. Il Servizio consiste nella riparazione delle parti e delle componenti danneggiate dei Dispositivi Mobili per i quali sia scaduto il termine di garanzia legale ex artt. 128-132 Codice del Consumo e/o per i quali non siano applicabili i rimedi previsti dalla garanzia convenzionale Samsung che accompagna i Dispositivi Mobili.
- 4.2. Il Servizio include anche il ritiro del Dispositivo Mobile difettoso e la riconsegna dello stesso una volta riparato presso il domicilio dell'Utente. In nessun caso il Dispositivo Mobile può essere consegnato a Samsung direttamente dall'Utente.
- 4.3. I tempi di prestazione del Servizio nonché di ritiro e riconsegna sono mediamente di 4 giorni lavorativi. L'Utente potrà optare tra le differenti date di ritiro che verranno mostrate. La riconsegna del prodotto riparato avviene entro 1 giorno lavorativo. Per Basilicata, Campania, Calabria, Puglia e Isole la consegna potrebbe richiedere un giorno lavorativo aggiuntivo. I giorni lavorativi sono da lunedì a venerdì.

5. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

- 5.1. Al fine di attivare la procedura di acquisto del Servizio, l'Utente dovrà selezionare – tra le voci presenti sul Sito - il tipo di difetto riscontrato nel proprio Dispositivo Mobile, fornire i dati del Dispositivo Mobile (IMEI) ed i propri dati di contatto per il ritiro e la riconsegna del Dispositivo Mobile e indicare una data di ritiro del Dispositivo Mobile. Sarà richiesto di confermare mediante il tasto "Registrazione" la correttezza dei dati immessi dall'Utente.
- 5.2. Completato quanto indicato all'art. 5.1. che precede, l'Utente dovrà accettare le presenti Condizioni Generali e provvedere ad autorizzare il pagamento del corrispettivo secondo le modalità indicate all'articolo 7 che segue. Successivamente l'utente riceverà una comunicazione "Conferma pagamento e ritiro prodotto per riparazione", che conferma il corretto invio dell'ordine di acquisto del servizio. Solo al termine della riparazione, sarà quindi generato e inviato, per ricevuta, all'Utente una comunicazione di "Ricevuta di riparazione".
- 5.3. Samsung si riserva la facoltà di rifiutare un ordine:
 - a) quando Samsung non riceva l'autorizzazione all'addebito del costo del Servizio dall'Utente;
 - b) qualora l'Utente non soddisfi i criteri di idoneità previsti al precedente articolo 3 o il prodotto i requisiti di cui all'art. 4;
 - c) quando al momento dell'acquisto sia indicato un prezzo evidentemente errato e riconoscibile come tale (prezzi troppo alti o troppo bassi rispetto alla media di mercato e senza l'indicazione di claim promozionali).
- 5.4. All'atto della ricezione della e-mail "Conferma pagamento e ritiro prodotto per riparazione" da parte dell'Utente, si riterrà concluso un contratto di servizi (il "**Contratto di Servizi**").
- 5.5. Unitamente alla e-mail "Conferma pagamento e ritiro prodotto per riparazione" saranno inviate all'Utente le istruzioni per il corretto imballo ed etichettatura del Dispositivo Mobile per il successivo ritiro da parte del corriere incaricato da Samsung. L'Utente dovrà assicurarsi di aver correttamente imballato ed etichettato il Dispositivo Mobile secondo le istruzioni fornite da Samsung e, in mancanza, il corriere incaricato da Samsung potrà rifiutare il ritiro. In tal caso sarà riprogrammato un secondo tentativo di presa come descritto all'articolo 6.3. Qualora anche il secondo tentativo fallisca, la richiesta sarà annullata e l'importo pre-autorizzato sarà annullato.

6. RITIRO DEL PRODOTTO - VALUTAZIONE- EVENTUALE PREVENTIVO - RICONSEGNA

- 6.1. Samsung effettuerà, mediante vettore debitamente nominato e autorizzato, il ritiro e la consegna dei Dispositivi Mobili solo all'interno del territorio nazionale italiano (restano escluse le città di **Livigno e Monte Campione**).
- 6.2. Il ritiro avverrà nella data scelta dal cliente all'atto della conferma di pagamento.

- 6.3. Qualora un primo tentativo di ritiro del Dispositivo Mobile non andasse a buon fine, l'Utente riceverà una nuova e-mail "Notifica mancato ritiro" con la programmazione di una nuova presa per il giorno lavorativo successivo e la nuova lettera di vettura da stampare e applicare all'imballo, senza addebiti di costi aggiuntivi. Qualora anche il secondo tentativo di ritiro non abbia successo, l'Utente riceverà una e-mail di cancellazione della richiesta di riparazione ("**Conferma cancellazione richiesta di riparazione**"). In tale ultimo caso, qualunque importo pagato dall'Utente verrà rimborsato in 14 giorni.
- 6.4. Con il ritiro del Dispositivo Mobile, Samsung sarà costituita custode dello stesso.
- 6.5. A seguito della ricezione del Dispositivo Mobile, l'Utente riceverà un'email di conferma ricevimento prodotto. L'utente può tracciare la propria richiesta di riparazione accedendo alla sezione personale del Sito al menu "Segui la tua riparazione".
- 6.6. Alla ricezione del Dispositivo Mobile, Samsung effettuerà una perizia tecnica sul Dispositivo Mobile per verificare le effettive condizioni del Dispositivo Mobile (la "**Perizia**").
- 6.7. Se all'esito della Perizia fosse confermato quanto richiesto dall'Utente con l'ordine, Samsung procederà con la riparazione commissionata.
- 6.8. Qualora, a seguito della Perizia, dovesse emergere che il Dispositivo Mobile necessiti di ulteriori riparazioni rispetto a quella indicata dall'Utente in sede di ordine, l'Utente riceverà una e-mail ("**Notifica nuovo preventivo**") nella quale verranno indicate le riparazioni necessarie ed i relativi costi. L'Utente potrà, rispondendo all'Email Notifica nuovo preventivo entro 7 giorni, scegliere fra le seguenti opzioni:
 - a) Effettuare la riparazione proposta procedendo al pagamento del nuovo importo indicato nella E-mail Notifica nuovo preventivo. L'importo precedentemente pagato sarà annullato.
 - b) Rifiutare integralmente che venga effettuata alcuna riparazione.
- 6.9. Qualora l'Utente scelga l'opzione sub 6.8 lett a) e proceda al nuovo pagamento, Samsung invierà la e-mail "Conferma pagamento nuovo preventivo" e procederà con la riparazione.
- 6.10. L'Utente sarà avvisato tramite email nel caso in cui il Dispositivo Mobile non sia completamente riparabile o qualora in sede di Perizia siano individuati difetti coperti dalla garanzia convenzionale. Nel caso in cui il Dispositivo Mobile non sia completamente riparabile, Samsung provvederà a restituirlo all'Utente senza alcun addebito.
- 6.11. Qualora l'Utente non fornisca riscontro alla E-mail Notifica nuovo preventivo entro 7 giorni dalla ricezione della stessa, Samsung considererà tale silenzio quale rifiuto integrale allo svolgimento di qualunque riparazione sul Prodotto. In tal caso, così come ove l'Utente fornisca riscontro scegliendo l'opzione sub 6.8. lett. b), Samsung provvederà alla restituzione del Prodotto all'Utente senza che sia addebitato all'Utente alcun costo di spedizione, nonché al rimborso degli importi già pagati dall'Utente.
- 6.12. Nell'ambito della riparazione possono verificarsi perdite di dati irreversibili salvati sul Dispositivo Mobile, poiché, in fase di riparazione, quest'ultimo deve essere ripristinato alle impostazioni di fabbrica. A tal fine, ove possibile, sarà cura e responsabilità dell'Utente, effettuare il back up dei dati presenti nel Prodotto, proteggere sul dispositivo mobile i dati salvati salvandoli su un supporto di archiviazione esterno. Laddove ciò non fosse possibile, l'Utente prende atto ed accetta che i dati potranno andare persi e nulla avrà a che pretendere da Samsung in relazione a tale eventualità.

- 6.13. Prima dell'invio del Prodotto, ove possibile, l'Utente dovrà rimuovere la scheda SIM ed eventuali supporti di archiviazione, nonché, ove possibile, le password ed i codici di blocco per consentire a Samsung accesso completo al dispositivo. L'Utente prende atto ed accetta che, laddove non fosse possibile procedere alle operazioni di cui al presente articolo, i tecnici di Samsung svolgeranno in ogni caso tutte le operazioni necessarie al fine delle riparazioni oggetto del Contratto di Servizio e l'Utente nulla avrà a che pretendere da Samsung in relazione a qualunque evento connesso a dette operazioni.
- 6.14. Concluso l'intervento di riparazione, Samsung provvederà alla restituzione del Dispositivo Mobile riparato. La riconsegna avverrà all'indirizzo di consegna indicato dall'Utente nell'ordine. Qualora non fosse possibile riconsegnare il Dispositivo Mobile per assenza dell'Utente o di un terzo autorizzato a ricevere il Dispositivo Mobile, l'Utente sarà contattato per concordare una data di riconsegna.
- 6.15. All'atto della riconsegna, il rischio di perdita e danneggiamento del Dispositivo Mobile tornerà in capo all'Utente.
- 6.16. Parti del Dispositivo Mobile sostituite non saranno restituite all'Utente.

7. PREZZO E MODALITA' DI PAGAMENTO

- 7.1. I prezzi applicabili ai Servizi sono quelli indicati sul Sito per ogni singolo Dispositivo Mobile e/o Servizio, salvo il caso di errore materiale e riconoscibile (prezzi troppo alti o troppo bassi rispetto alla media di mercato e senza l'indicazione di claim promozionali). I prezzi indicati comprensivi di IVA aggiornata all'aliquota corrente.
- 7.2. Samsung si riserva la facoltà di modificare, in qualsiasi momento, i prezzi indicati sul Sito. Resta inteso che le eventuali modifiche non pregiudicheranno in alcun caso i contratti già conclusi prima della modifica.
- 7.3. Il pagamento dei costi dei Servizi può essere eseguito mediante carte di credito e carte di debito, e la ricezione dei pagamenti per conto di Samsung sarà interamente gestita da Adyen B.V.. Samsung accetta pagamenti effettuati con carte di credito **Visa, Mastercard e American Express** emesse all'Interno dell'Unione Europea e con le seguenti carte di debito Maestro, Visa Connect, Visa Electron, Mastercard emesse all'Interno dell'Unione Europea, prepagata Visa, Postepay e Delta emesse all'Interno dell'Unione Europea, per il pagamento dei Prodotti e/o dei Servizi. **Al fine di verificare la validità della carta utilizzata, Adyen B.V. può completare il processo di verifica della carta con un costo pari a € 0,18 per le relative autorizzazioni.** Le spese di verifica non saranno addebitate sulla carta utilizzata dall'Utente, tuttavia, in taluni casi, potrebbe essere indicata la voce di tale addebito per le autorizzazioni. L'addebito sulla carta di credito o di debito avverrà durante o immediatamente dopo la procedura di emissione dell'ordine da parte dell'Utente.

8. DIRITTO DI RECESSO

- 8.1. Fatto salvo quanto previsto dall'art. 6.7. che precede, ai sensi dell'art. 52 D.lgs. 206/2005 ("**Codice del Consumo**"), l'Utente potrà recedere dal Contratto entro il termine di **14 giorni a decorrere dalla data di ricezione della e-mail "Conferma pagamento e ritiro prodotto per riparazione"**, data in cui si considererà concluso il contratto di Servizio. Per rispettare il termine di recesso è sufficiente che l'Utente, prima della scadenza del periodo di recesso, contatti il Servizio Clienti al numero **800 7267864**.
- 8.2. Qualora l'Utente decida di avvalersi della facoltà di cui al punto 8.1, Samsung rimborserà tutti i pagamenti ricevuti dall'Utente senza indebito ritardo e, comunque, entro e non oltre 14 giorni dal giorno in cui l'Utente ha comunicato a Samsung di voler recedere dal Contratto di Servizio. Samsung rimborserà tutti i pagamenti ricevuti dall'Utente senza indebito ritardo e, comunque, entro e non oltre 14 giorni dal giorno in cui il cliente ha restituito il prodotto riparato a Samsung.

8.3. Samsung rimborserà il prezzo del Servizio con le stesse modalità di pagamento utilizzate dall'Utente per l'acquisto online. In nessun caso verrà calcolato alcun onere per il cliente a causa del rimborso.

9. FRODI

9.1. Samsung si riserva il diritto di verificare presso le autorità competenti che il Dispositivo Mobile **non risulti segnalato come smarrito o rubato**. Qualora si manifestasse una di queste condizioni, Samsung ne darà comunicazione all'Utente, restituirà il prezzo ricevuto e non provvederà all'esecuzione del Servizio, fermo restando che il Dispositivo Mobile sarà consegnato alle autorità competenti.

10. GARANZIA LEGALE SUI SERVIZI

10.1. Le componenti dei Prodotti riparate nell'ambito del Servizio sono coperte da garanzia legale di conformità **di 24 mesi dalla data di consegna** ai sensi degli articoli 128 e ss. Codice del Consumo. **Il difetto di conformità che si manifesti entro 24 mesi dalla data riconsegna del Dispositivo Mobile deve essere denunciato entro i 2 mesi successivi dalla data della scoperta del difetto.**

10.2. Ai sensi dell'art. 130 del Codice del Consumo ([clicca qui per il testo completo dell'art. 130](#)), in caso di difetto di conformità del Prodotto l'Utente ha diritto al ripristino della conformità delle parti riparate, senza spese. A tal fine, l'Utente può normalmente scegliere tra **la riparazione** delle parti sostituite o **la loro sostituzione**. **Questo diritto di scelta non potrà essere esercitato solo nel caso in cui il rimedio richiesto sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro**. Inoltre l'Utente ha diritto **ad una riduzione adeguata del prezzo o alla risoluzione del contratto, solo qualora ricorra una delle seguenti situazioni: i)** la riparazione e la sostituzione sono impossibili o eccessivamente onerose; **ii)** Samsung non ha provveduto alla riparazione o sostituzione entro un termine congruo; **iii)** la sostituzione o la riparazione hanno arrecato notevoli inconvenienti al consumatore.

10.3. Qualora l'Utente intenda usufruire dei rimedi previsti dalla garanzia legale, dovrà contattare il servizio clienti al numero 800 7267864 o recarsi presso uno dei centri di assistenza tecnica autorizzati Samsung. Per maggiori informazioni <http://www.samsung.com/it/support/>.

11. FORZA MAGGIORE

11.1. Samsung non potrà essere considerata responsabile per il mancato o ritardato adempimento delle proprie obbligazioni qui previste, per circostanza al di fuori del controllo ragionevole e prevedibile di Samsung (di seguito "**Eventi di Forza Maggiore**").

11.2. Gli Eventi di Forza Maggiore comprendono, in via esemplificativa e non esaustiva, le circostanze seguenti:

- a) scioperi, serrate ed altre dispute industriali;
- b) mobilitazioni e insurrezioni civili, invasioni, attacchi terroristici o minacce di attacchi terroristici, conflitti armati (dichiarati o meno) o minacce o preparazione di conflitti;
- c) incendi, esplosioni, tempeste, inondazione, terremoti, epidemie o altri disastri naturali;
- d) impossibilità di utilizzo di mezzi di telecomunicazione pubbliche o private;
- e) pandemie o epidemie.

11.3. L'adempimento delle obbligazioni da parte di Samsung ai sensi delle presenti Condizioni Generali si intenderà sospeso per il periodo in cui si verificano gli Eventi di Forza Maggiore. Samsung compirà qualsiasi atto in suo potere al fine di individuare soluzioni che consentano il corretto adempimento alle proprie obbligazioni nonostante la persistenza di Eventi di Forza Maggiore.

12. SUBAPPALTO

12.1. Samsung ha facoltà di subappaltare – a propria assoluta discrezione – a terzi l'adempimento, in tutto o in parte, di quanto previsto dai singoli contratti di Servizio regolati dalle presenti Condizioni Generali, fermo restando che in ogni caso Samsung resta pienamente responsabile nei confronti dell'Utente per il corretto e puntuale adempimento del Servizio.

13. RINUNCIA

- 13.1. La mancata richiesta di adempimento ad una qualsiasi delle disposizioni di cui alle presenti Condizioni Generali non pregiudicherà il diritto di ciascuna parte di esigerne l'adempimento in qualsiasi momento successivo, né la rinuncia all'esercizio di un diritto derivante da una violazione delle presenti Condizioni Generali costituirà una rinuncia all'esercizio di un diritto derivante da una successiva violazione della disposizione medesima.
- 13.2. Nessuna rinuncia da parte di ciascuna parte ad un articolo delle presenti Condizioni Generali sarà efficace a meno che non sia espressamente dichiarato di essere una rinuncia e viene comunicata per iscritto.

14. INVALIDITA' DI SINGOLE CLAUSOLE

- 14.1. Qualora una qualsiasi disposizione delle presenti Condizioni Generali risultasse illegale o non valida, essa non verrà considerata come parte delle Condizioni Generali e questo non influirà sulle disposizioni rimanenti che continueranno ad essere valide nella misura massima consentita dalla legge.

15. MODIFICA

- 15.1. Samsung si riserva la facoltà di modificare, in qualsiasi momento, le presenti Condizioni Generali dandone specifico preavviso sul Sito. L'Utente prende atto e accetta che eventuali modifiche alle presenti Condizioni Generali si applicheranno agli ordini inviati dagli Utenti dopo la data di comunicazione di modifica delle Condizioni Generali.

16. SITO

- 16.1. Samsung dichiara di essere titolare e licenziataria di tutti i diritti di proprietà intellettuale relativi e/o afferenti al Sito e/o ai materiali e contenuti disponibili sul Sito. L'Utente potrà utilizzare il Sito e i materiali e contenuti ivi presenti solo per uso personale e non commerciale. Le presenti Condizioni Generali non concedono all'Utente alcuna licenza d'uso relativa al Sito e/o a singoli contenuti e/o materiali ivi disponibili. Ogni altro utilizzo o riproduzione del Sito o dei materiali o dei contenuti ivi presenti è severamente vietato.
- 16.2. Il Sito viene fornito "così come è" e Samsung non fornisce alcuna garanzia esplicita o implicita in relazione al Sito. Samsung non fornisce alcuna garanzia che il Sito potrà soddisfare le esigenze degli Utenti o che non avrà mai interruzioni o sarà privo di errori o che sarà privo di virus o bug.
- 16.3. Samsung si adopererà per assicurare che il Sito sia disponibile ininterrottamente 24 ore al giorno, ma non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile se, per qualsiasi motivo, il Sito non sia accessibile e/o operativo in qualsiasi momento o per qualsiasi periodo. L'accesso al Sito può essere sospeso temporaneamente e senza preavviso in caso di guasto del sistema, manutenzione, riparazioni o per ragioni del tutto estranee alla volontà di Samsung o per Eventi di Forza Maggiore.

17. PRIVACY

- 17.1. La tutela e il trattamento dei vostri dati personali avverranno in conformità alla Informativa Privacy di Samsung, che può essere consultata al link https://images.samsung.com/is/content/samsung/p5/it/services/smart-repair/Samsung_Informativa_Smart_Repair.pdf nonché in conformità all'Informativa concernente il trattamento dei dati personali in relazione agli acquisti effettuati sul Sito.

18. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

- 18.1. Le presenti Condizioni Generali e i singoli contratti da essi disciplinati sono esclusivamente regolati dalla Legge Italiana vigente.
- 18.2. Per ogni eventuale controversia che dovesse insorgere tra Samsung e l'Utente in relazione alle Condizioni Generali e/o ai singoli Contratti, il foro esclusivamente competente sarà quello di residenza ovvero del domicilio elettivo dell'Utente.