

## REGOLAMENTO INTEGRALE DELL'OPERAZIONE A PREMIO: "Prenotazione Galaxy Note8"

Promossa da **Samsung Electronics Italia S.p.A.**, con sede legale in Milano, Via Mike Bongiorno n. 9, P.IVA 11325690151 (di seguito il "**Soggetto Promotore**"), secondo le modalità contenute nei seguenti articoli.

### Articolo I. DENOMINAZIONE DELLA MANIFESTAZIONE

"Prenotazione Galaxy Note8" (l'"Operazione")

### Articolo II. TIPOLOGIA

Operazione a premio ex D.P.R. n. 430/ 2001.

### Articolo III. SOGGETTO DELEGATO

SeriJakala s.r.l., con sede a Milano in Via C. Tenca 14, P. Iva n. 0846213967.

Sykes Enterprises Eastern Europe S.r.l., Strada Republicii 109, Cluj-Napoca 400489, Romania (i "**Soggetti Delegati**").

### ARTICOLO IV. PERIODO DI SVOLGIMENTO

**FASE 1:** Dal 23 Agosto 2017 ore 18:00 alle ore 22.00 del 14 Settembre 2017 inclusi, per il procedimento di pre-acquisto.

**FASE 2:** Dal 15 Settembre 2017 all' 8 Ottobre 2017 inclusi, per il completamento dell'acquisto, con richiesta del premio entro il 15 Ottobre 2017.

### Articolo V. AMBITO TERRITORIALE

Territorio nazionale italiano e Repubblica di San Marino.

### Articolo VI. DESTINATARI

6.1. L'operazione si rivolge a due tipologie di destinatari:

- **Destinatari A:** Tutte le persone fisiche maggiorenni residenti nel territorio italiano o nella Repubblica di San Marino che, in qualità di consumatori, ai sensi del D. Lgs 6 settembre 2005 n. 206, durante il Periodo di Svolgimento, presso i punti vendita ed e-store elencati *sub* Allegato A che esporranno il relativo materiale promo pubblicitario relativo alla presente Operazione, prenoteranno (nel corso della FASE 1, come definita all'art. IV che precede) e poi acquisteranno (nel corso della FASE 2, come definita all'art. IV che precede) un Prodotto Promozionato, come di seguito definito all'art. VII che segue (i "**Destinatari A**").
- **Destinatari B:** Tutti i Destinatari di cui al punto precedente, che abbiano partecipato all'operazione a premio PRENOTAZIONE Galaxy Note7 valida dal 16 Agosto 2016 al 2 settembre 2016 e coloro che avevano prenotato Galaxy Note7 presso qualunque punto vendita e/o rispettivo sito internet (i "**Destinatari B**").

6.2. La partecipazione all'Operazione è gratuita, esclusi i costi di connessione alla rete internet per registrare i dati del pre-ordine, i dati di acquisto e per richiedere il Premio, come di seguito definito, sul sito dedicato all'iniziativa [www.samsungmembers.it/promozione/prenotazionenote8](http://www.samsungmembers.it/promozione/prenotazionenote8) (il "**Sito**").

### ARTICOLO VII. PRODOTTO PROMOZIONATO

7.1. Il prodotto Promozionato è il telefono modello Galaxy Note8 a marchio Samsung, codice prodotto SM-N950F (di seguito "**Prodotto Promozionato**").

7.2. Il Soggetto Promotore precisa che i Prodotti Promozionati dovranno avere codice IMEI e codice seriale italiano, ossia codici che identificano i prodotti distribuiti da Samsung Electronics Italia S.p.A.

## Articolo VIII. PREMI

8.1. Nell'ambito della presente Operazione, per i Destinatari A il Premio consiste in un Dex Station a marchio Samsung, codice prodotto EE-MG950TBEGWW (il "**Premio A**"). I Destinatari B riceveranno sia il Premio A che il Premio B, che consiste in un'estensione di garanzia Samsung Mobile Care Consumer, della durata di 12 mesi dalla data di acquisto del Prodotto Promozionato che dà diritto ad un intervento di riparazione del danno accidentale non coperto da garanzia (danno del display o danno da liquido) (il "**Premio B**"). Le caratteristiche del Premio B sono descritte in dettaglio all'**Allegato B**.

8.2. Il valore del Premio A è di € 159,00 IVA inclusa. Il valore del Premio B è di € 129,00 IVA inclusa

8.3. I Premi non potranno essere convertiti in denaro né ceduti a terzi, non sono commerciabili, né potranno essere sostituiti e/o rimborsati.

8.4. Ogni acquisto di Prodotto Promozionato (preceduto necessariamente dalla relativa prenotazione) da parte dei Destinatari A darà diritto ad un solo Premio A; ogni acquisto di Prodotto Promozionato (preceduto necessariamente dalla relativa prenotazione) da parte dei Destinatari B darà diritto ad un solo Premio A e ad un solo Premio B.

## Articolo IX. MONTEPREMI

9.1. Si prevede di erogare sino a n. 7.000 Premi (n 5.000 premi A e 2.000 premi B).

9.2. Il valore complessivo dei premi è pari a € 1.371.000,00 IVA inclusa.

9.3. Secondo quanto previsto dall'art. 7 D.P.R. 430/2001, Samsung ha provveduto a versare la cauzione a favore del Ministero dello Sviluppo Economico, pari al 20% del valore del montepremi stimato.

## Articolo X. MODALITÀ DI SVOLGIMENTO PER I DESTINATARI CHE PRENOTANO E ACQUISTANO IL PRODOTTO PROMOZIONATO IN PUNTI VENDITA O E-STORE ELENCATI ALL'ALLEGATO A DIVERSI DALL'E-STORE SAMSUNG SHOP

10.1. Al fine di ottenere il Premio A (per i Destinatari A) e il Premio A e il Premio B (per i Destinatari B), ciascun destinatario dovrà:

1. Pre-acquistare il Prodotto Promozionato entro la FASE 1 e registrare il proprio pre ordine sul Sito;
2. Completare l'acquisto del Prodotto Promozionato entro la FASE 2 e registrare l'acquisto sul Sito entro il 15 Ottobre 2017, caricando l'IMEI del prodotto acquistato oltre alla prova di acquisto.

10.2. In particolare, una volta effettuato il Pre-acquisto entro la FASE 1, i Destinatari dovranno entro le ore 22.00 del 14 Settembre 2017 accedere al Sito compilando l'apposito modulo ivi presente, caricando la prova della prenotazione e inserendo obbligatoriamente i dati contrassegnati con asterisco. Qualora il Destinatario fosse un Destinatario B (ai sensi dell'art. 6.1 che precede) dovrà inserire il codice identificativo ricevuto entro e non oltre il 24 Agosto 2017 all'indirizzo email che avevano fornito durante la partecipazione all'Operazione a premio denominato "PRENOTAZIONE Galaxy Note7" o in sede di prenotazione del Galaxy Note7 presso qualunque punto vendita e/o rispettivo sito internet. Saranno esclusi dall'invio di tale codice identificativo coloro che hanno partecipato alla suddetta operazione e/o hanno preordinato nelle sedi indicate il Galaxy Note7 ma non hanno fornito il loro consenso, ai sensi della normativa privacy vigente, per essere contattati.

10.3. Ai fini della registrazione all'Operazione sarà necessario prestare il consenso al trattamento dei dati personali, dopo aver letto e compreso l'informativa privacy riportata sul form online. **In caso di mancata prestazione del consenso NON sarà possibile completare l'iscrizione e quindi prendere parte all'Operazione.** Inoltre, verranno richiesti due ulteriori consensi, espressi e separati: uno per ricevere comunicazioni promozionali ed uno per essere contattati per esprimere un'opinione sulla customer experience. Tuttavia, nessuno dei due consensi è obbligatorio e influirà sulla partecipazione all'Operazione.

10.4. Laddove il Destinatario sia già iscritto al sito <https://members.samsung.it/> (Samsung Members), **entro le ore 22.00** del 14 Settembre 2017 potrà accedere al Sito ed effettuare l'accesso al proprio profilo mediante l'inserimento di e-mail e password e compilare il modulo di adesione all'Operazione come descritto al punto 10.2.

10.5. Dopo aver adempiuto a quanto previsto all'art. 10.2. e dopo aver completato l'acquisto del Prodotto Promozionato entro la FASE 2, il Destinatario dovrà completare entro il 15 Ottobre 2017 la sua registrazione sul Sito, inserendo le ulteriori informazioni e i dati che verranno richiesti.

10.6. Una volta completato quanto previsto all'art. 10.5. che precede, il Destinatario riceverà una e-mail di conferma della registrazione all'Operazione contenente il numero d'ordine relativo alla propria richiesta.

10.7. Entro 5 giorni lavorativi dalla registrazione all'Operazione e dalla ricezione della prova di acquisto, il Destinatario riceverà una email di validazione / invalidazione / verifica della prova di acquisto. Nei casi di invalidazione e verifica, verrà seguita la procedura prevista dai successivi art. 11.7 e 11.8.

10.8. Si precisa che i Destinatari A ed i Destinatari B potranno ricevere rispettivamente un numero massimo di 2 premi A e di 2 premi B, a prescindere dal numero di prenotazioni effettuate.

**10.9. SI PRECISA CHE QUANTO DESCRITTO AL PRESENTE ARTICOLO 10 SI APPLICA AI DESTINATARI A ED AI DESTINATARI B CHE PRENOTANO E ACQUISTANO I PRODOTTI PROMOZIONATI IN PUNTI E VENDITA O E-STORE DIVERSI DALL'E-STORE SAMSUNG SHOP (<https://shop.samsung.com/it/>).**

#### **Articolo X. BIS MODALITÀ DI SVOLGIMENTO PER I DESTINATARI CHE PRENOTANO E ACQUISTANO I PRODOTTI PROMOZIONATI TRAMITE L'E-STORE SAMSUNG SHOP**

10.BIS Si precisa che i Clienti che effettueranno durante il Periodo di Svolgimento il Pre Ordine del Prodotto Promozionato attraverso il sito Samsung Shop, raggiungibile dal link <https://shop.samsung.com/it/> dovranno:

- Dal 23 Agosto 2017 ore 18:00 alle ore 22.00 del 14 Settembre 2017 effettuare il pre ordine sul sito <https://shop.samsung.com/it/> e corrispondere l'intero prezzo di vendita del Prodotto Promozionato.
- Non annullare l'acquisto utilizzando il diritto di recesso ex lege previsto.
- Se si è un Destinatario B, Inserire il codice ricevuto in base a quanto previsto dall'art. 10.2.;
- Fornire il proprio consenso a partecipare all'Operazione.

Il Premio A verrà spedito successivamente al Galaxy Note8 allo stesso indirizzo di spedizione indicato al momento dell'ordine del Prodotto Promozionato. I Clienti riceveranno una comunicazione email di conferma, nel momento in cui il Premio A verrà spedito, oltre all'email riepilogativa dell'ordine di acquisto del Prodotto Promozionato.

Il Premio B verrà attivato automaticamente ed inviata una email di conferma all'indirizzo indicato per l'acquisto del Prodotto Promozionato.

Eventuali registrazioni al Sito registrate con prove di acquisto relative al Samsung Shop verranno annullate.

#### **Articolo XI. REQUISITI VALIDITÀ DOCUMENTI PRE-ACQUISTO E ACQUISTO**

11.1. La registrazione della prova di prenotazione dovrà contenere necessariamente i seguenti requisiti:

- una data compresa nella FASE 1;
- la descrizione che riporti il nome del Prodotto Promozionato o parte di essi;
- A titolo esemplificativo, sono accettati i seguenti documenti validi come prova di prenotazione del prodotto: ricevuta, fattura con indicazione del codice fiscale dell'utente (non sono accettate partecipazioni tramite Partite IVA), card identificativa.

11.2. La registrazione della prova di acquisto, dovrà contenere necessariamente i seguenti requisiti:

- una data compresa nella FASE 2;
- la descrizione che riporti il nome del Prodotto Promozionato o parte di essi;
- la prova d'acquisto caricata dovrà inoltre essere ricollegabile alla prova di pre-acquisto caricata in fase di prenotazione, a tal fine faranno fede:
  - la ragione sociale del punto vendita
  - l'intestazione al cliente
- A titolo esemplificativo, sono accettati i seguenti documenti validi come prova di acquisto del prodotto: ricevuta, fattura con indicazione del codice fiscale dell'utente (non sono accettate partecipazioni tramite Partite IVA).

11.3. La validazione della prova di acquisto definitiva è possibile solo se il codice IMEI del Prodotto Promozionato è risultato valido per la partecipazione alla Operazione.

11.4. Le prove di pre-acquisto e di acquisto in originale devono rimanere in possesso del Destinatario.

11.5. Samsung (o il Soggetto Delegato), verificherà le copie delle prove di prenotazione e di acquisto ricevute e la conformità dei requisiti delle stesse per la partecipazione all'Operazione.

11.7. Nel caso in cui la copia della prova di acquisto risultasse danneggiata o illeggibile o non esplicitasse tutti i requisiti di conformità richiesti, potrebbe essere inviata una e-mail al Destinatario (e-mail di verifica prova di acquisto) in cui gli verrà richiesto di procedere a nuovo caricamento della prova di acquisto tramite il Sito raggiungibile cliccando sul link presente all'interno della e-mail.

11.8. La nuova prova di acquisto dovrà essere caricata per validazione entro e non oltre 10 giorni solari dalla ricezione della e-mail di verifica prova di acquisto. Decorso tale termine, il Destinatario perderà il suo diritto al Premio. Per ciascun ordine l'utente potrà procedere al massimo a 3 caricamenti della prova d'acquisto, dopodiché la richiesta sarà annullata.

11.9. Solo ed esclusivamente in caso di eventuali richieste di verifica da parte di Samsung o del Soggetto Delegato, la prova di acquisto potrà essere inviata dopo il 15 Ottobre 2017.

11.10. Sarà onere del Destinatario assicurarsi di aver ricevuto per ogni singola "Registrazione prova di prenotazione", "Registrazione prova di acquisto" la relativa e-mail di validazione prova di acquisto.

## **XII. CONSEGNA DEI PREMI**

12.1. Ad ogni Destinatario A che avrà soddisfatto le condizioni di cui agli articoli X e XI che precedono, verrà inviata un'e-mail di conferma ("**E-mail di Conferma**") e verrà consegnato il Premio A gratuitamente, entro 180 giorni dalla data di spedizione dell'Email di Conferma, presso l'indirizzo indicato sul form di registrazione durante la FASE 2 esclusivamente sul territorio italiano o sul territorio della Repubblica di San Marino. Per i Destinatari B, di cui all'Art. VI, in aggiunta al Premio A, sarà automaticamente attivato il Premio B e ne riceveranno conferma tramite email.

12.2. Per il premio A, all'indirizzo di consegna è in tutti i casi necessario che sia presente il Destinatario o qualcuno in sua vece per il ritiro del/i Premio/i.

12.3. In caso di mancata consegna del/i Premio/i dovuta ad indirizzo insufficiente e/o trasferito e/o inesatto del Destinatario e/o mancata presenza del Destinatario, il corriere provvederà a lasciare un avviso contenente tutte le informazioni di contatto per riprogrammare la consegna. In ogni caso, il corriere tenterà nuovamente la consegna il giorno successivo.

12.4. In caso di mancata reperibilità al secondo tentativo, il corriere provvederà ad inviare al Destinatario un SMS contenente un "avviso di giacenza"; la giacenza ha la durata di 30 giorni, periodo durante il quale il Destinatario dovrà contattare il corriere, ai riferimenti indicati "nell'avviso di giacenza". Trascorso il termine di 30 giorni, si provvederà ad annullare l'ordine di spedizione e il Destinatario perderà il suo diritto al/i Premio/i.

12.5. Il/i Premio/i sarà/anno consegnato/i al Destinatario corredato/i di tutta la documentazione tra cui a titolo esemplificativo: manuale di istruzione e libretto di garanzia.

12.6. Si precisa che per usufruire della garanzia convenzionale prestata da Samsung, il Destinatario dovrà conservare la bolla di consegna del/i Premio/i ed esibirla ai centri di assistenza autorizzati Samsung.

## **ARTICOLO XIII. MEZZI USATI PER LA PUBBLICITÀ DELL'OPERAZIONE**

La presente Operazione sarà pubblicizzata attraverso i siti [www.samsungmembers.it](http://www.samsungmembers.it), [www.samsung.it](http://www.samsung.it), attraverso materiale promozionale presente all'interno dei punti vendita aderenti all'Operazione e sulle pagine dei rivenditori on-line e attraverso campagne di comunicazione Social, nonché sul sito [www.samsungmembers.it/promozione/prenotazione8](http://www.samsungmembers.it/promozione/prenotazione8)

## **Articolo XIV. REVOCA DELLA PROMESSA O MODIFICA DELLE MODALITÀ DI ESECUZIONE**

Il Soggetto Promotore potrà revocare o modificare le modalità di esecuzione della presente Operazione per giusta causa, ai sensi dell'art. 10 D.P.R. 430/2001, dandone preventivamente comunicazione ai promissari nella stessa forma della promessa o in forma equivalente.

#### **Articolo XV. INDETRAIBILITÀ DELL'IVA**

Ai sensi dell'art. 19 c.2 del D.P.R. n. 633 del 1972, si applicherà l'indetraibilità dell'IVA sull'acquisto dei premi costituiti da beni imponibili ai fini dell'imposta, ovvero al versamento dell'imposta sostitutiva nel caso in cui i premi siano fatturati senza applicazione dell'IVA. Il Soggetto Promotore rinuncia sin d'ora ad esercitare la rivalsa sulla ritenuta alla fonte, da applicare ai sensi dell'Art. 30 (ovvero degli Artt. 23, 24, 25 e 25-bis) del D.P.R. n° 600/1973, solo qualora il vincitore non sia un "consumatore finale".

#### **Articolo XVI. RACCOLTA DEI DATI PERSONALI**

16.1. La raccolta dei dati personali dei Destinatari avverrà in ottemperanza al D.lgs. 196/2003.

16.2. I Destinatari per richiedere il/i Premio/i messo/i in palio nell'ambito della presente Operazione dovranno espressamente dare il loro consenso al trattamento dei loro dati personali ai sensi del D.lgs. 196/2003, avendo preso visione dell'informativa privacy che sarà riportata nel Sito. I dati dei Destinatari saranno trattati da Samsung Electronics Italia S.p.A., che li tratterà in qualità di titolare trattamento, nonché da SerJakala s.r.l., deputata agli adempimenti burocratico amministrativi e operativi e Sykes Enterprises Eastern Europe S.r.l., Strada Republicii 109, Cluj-Napoca 400489, Romania, deputata alla gestione operativa delle partecipazioni tramite <https://shop.samsung.com/it/> in qualità di Responsabili del Trattamento.

#### **Articolo XVII. DICHIARAZIONI**

17.1. La partecipazione alla presente Operazione comporta per i Destinatari l'accettazione incondizionata e totale delle regole e delle clausole contenute nel presente Regolamento senza limitazione alcuna.

17.2. Tutte le comunicazioni relative alla Operazione avverranno ai recapiti telefonici e/o e-mail rilasciati dal Destinatario in fase di registrazione del Prodotto Promozionato (vedere articolo 10 del presente Regolamento). È pertanto responsabilità del Destinatario accertarsi che i dati di contatto rilasciati siano corretti e attivi. In caso contrario, il Destinatario perderà il diritto al partecipare all'Operazione e/o perderà il diritto al/i Premio/i.

17.3. Il Soggetto Promotore si riserva di effettuare tutte le verifiche relative alla corretta partecipazione all'Operazione. A tal scopo il Soggetto Promotore si riserva di richiedere al Destinatario:

- prova di acquisto in originale;
- confezione del Prodotto Promozionato con evidenza del codice IMEI con il quale si sta partecipando all'Operazione;
- eventuale certificato del venditore che attesta l'effettiva vendita del Prodotto Promozionato nel Periodo di Svolgimento.

17.4. In caso di accertata irregolarità della partecipazione, il/i Premio/i non potrà/anno essere riconosciuto/i.

17.5. I Destinatari che, secondo il giudizio insindacabile del Soggetto Promotore o di terzi incaricati dallo stesso, risultino vincitori con mezzi e strumenti giudicati in maniera sospetta, fraudolenta, o in violazione del normale svolgimento dell'Operazione non potranno godere dei Premi vinti in tale modo. Il Soggetto Promotore, o terzi incaricati dallo stesso, si riservano il diritto di procedere, nei termini giudicati più opportuni, e nel rispetto delle leggi vigenti, per limitare ed inibire ogni iniziativa volta ad aggirare il sistema ideato. Tutti i tentativi di uso fraudolento e di forzatura esterna del sito di registrazione potrebbero rappresentare illeciti perseguibili penalmente.

17.6. Il Soggetto Promotore non si assume alcuna responsabilità per eventi ad esso non imputabili, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: l'accesso, l'impedimento, la disfunzione o difficoltà riguardanti gli strumenti tecnici, il computer, i cavi, l'elettronica, il software e l'hardware, la trasmissione e la connessione, la linea telefonica che possano impedire al Destinatario di partecipare alla presente Operazione, nonché nel caso in cui venga accertato l'utilizzo fraudolento dei codici IMEI da parte di soggetti terzi.

Per quanto non indicato nel regolamento, il Soggetto Promotore si rimette a quanto previsto dal D.P.R. 430/2001.

**Si precisa che la presente operazione non è cumulabile con le altre iniziative promozionali (vendite abbinate e /o operazioni a premio e/o concorsi) promosse sugli stessi prodotti promozionati da Samsung Electronics Italia S.p.A. durante il periodo di svolgimento della presente operazione**

Per Samsung Electronics Italia S.p.A.  
(Seri Jakala S.r.l., Soggetto Delegato)

## **Allegato A**

Elenco E-store aderenti all'Operazione

- Mediaworld.it
- Unieuro.it
- Euronics.it
- Trony.it
- Expert online
- Comet online
- bytechno.it
- Monclick
- Cooponline
- Tim online
- Vodafone online
- 3 online
- Amazon Retail (no marketplace)
- E Price (no marketplace)
- Samsung Shop

## **Allegato B**

### **CARATTERISTICHE PREMIO B**

#### **Schema riassuntivo caratteristiche principali SAMSUNG CARE CONSUMER**

- Durata: 12 mesi dalla data di acquisto del Prodotto indicata sulla fattura d'acquisto;
- Gestione dei soli danni accidentali (DAC);
- Servizio Pick up & Return, con ritiro, riparazione e riconsegna del Prodotto presso l'end user entro 7 giorni lavorativi dal momento dell'apertura del ticket presso il Call Center Samsung (cut off ore 12:30).

#### **Descrizione del servizio SAMSUNG CARE CONSUMER**

- 1) Samsung Care CONSUMER non pregiudica i diritti riconosciuti al Cliente dalla garanzia convenzionale Samsung che accompagna il Prodotto;
- 2) Danno accidentale ("DAC"): è il danno al Prodotto coperto da Samsung Care Consumer provocato da cause esterne, improvvise ed imprevedibili, da caso fortuito, inaspettato ed inatteso. Sono in ogni caso esclusi i danni accidentali derivanti da difetto intrinseco e/o cattivo funzionamento o dovuti a negligenza, colpa grave o dolo del Cliente. Non sono altresì riconducibili a danno accidentale la sostituzione di plastiche, danni di natura estetica, cover graffiate e/o scheggiate, senza che venga pregiudicato il normale funzionamento del Prodotto. Il DAC prevede la gestione di eventuali danni accidentali occorsi al display del Prodotto, compreso il contatto con liquidi, non ricompresi nella garanzia convenzionale. Il servizio DAC può essere erogato sullo stesso Prodotto al massimo una volta nel corso di validità del Samsung CARE CONSUMER;
- 3) Pick up and Return (P&R): prevede l'invio di un corriere che ritira il prodotto guasto presso l'indirizzo indicato dall'end user e, una volta riparato, la riconsegna dello stesso.

#### **Modalità di attivazione del servizio SAMSUNG CARE CONSUMER**

- Per apertura ticket e richiesta di informazioni l'utente finale dovrà contattare il Call Center messo a disposizione da Samsung, al numero 800.154.154, attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00 ed il sabato dalle 9.00 alle 13.00
- Per ogni richiesta sottesa a Samsung Care CONSUMER il Cliente, al momento dell'apertura del ticket, dovrà descrivere dettagliatamente il tipo di guasto visibile sul Prodotto. Nel caso la descrizione del guasto risultasse poco chiara, Samsung si riserva di poter richiedere al Cliente una foto del Prodotto oggetto del ticket;
- I servizi Samsung Care CONSUMER sono erogati solo nel territorio italiano e nella Repubblica di San Marino;
- I servizi Samsung Care CONSUMER sono erogati solo su Prodotti NUOVI Il Cliente è tenuto ad effettuare a propria cura il backup dei dati e dei programmi del proprio Prodotto prima della richiesta di assistenza;
- Il Cliente è obbligato a consegnare il Prodotto relativamente al quale è attivato Samsung Care CONSUMER che sarà UNIVOCAMENTE identificato attraverso il numero imei comunicato al call center in fase di richiesta apertura assistenza. Nel caso in cui il Cliente dovesse consegnare un Prodotto con un numero imei diverso o nel caso in cui il danno descritto non rientri nel pacchetto di assistenza previsto, il Prodotto non sarà riparato e l'end user dovrà provvedere a ritirare a proprie spese il dispositivo erroneamente consegnato in fase di Pick up & Return;
- Nel caso in cui il telefono acquistato venga sostituito per danni coperti da garanzia, il Cliente dovrà allegare una dichiarazione del Punto Vendita o Centro Assistenza, da cui si evinca la sostituzione del device ed entrambi gli IMEI, al fine di poter aggiornare la copertura sul nuovo prodotto
- Samsung Care CONSUMER non copre guasti, malfunzionamenti o danni accidentali degli accessori dei Prodotti (cuffie, batterie, carica batterie, docking station, cover originali o aggiuntive, etc.) se non espressamente previsto dalla garanzia convenzionale Samsung;



- I Clienti devono consegnare i Prodotti privi di qualsiasi "blocco" o "password". In caso contrario non sarà possibile procedere alla riparazione del Prodotto che verrà restituito al Cliente con costi di riconsegna a suo carico.