

SAMSUNG ELECTRONICS ITALIA S.P.A. (“Samsung”)

## GARANZIA CONVENZIONALE

### INFORMAZIONI GENERALI

Il presente documento stabilisce i termini e le condizioni della garanzia convenzionale Samsung per i consumatori finali (la “Garanzia”).

Samsung offre soluzioni di supporto commerciale differenti per i professionisti, per maggiori informazioni si prega di consultare il sito Samsung al seguente indirizzo <https://www.samsung.com/it/business/support/>

Ai fini della presente Garanzia, il termine “professionista” indica qualsiasi persona che utilizza i prodotti Samsung nell’esercizio della propria attività commerciale, industriale o professionale. Ciò include anche persone fisiche che agiscono nell’esercizio della propria attività commerciale, industriale o professionale, qualora sia consentito dalla normativa applicabile. Il termine “consumatore utente finale” si riferisce a tutti coloro i quali non rientrano nella definizione di professionista (di seguito il “Consumatore”).

La presente Garanzia si applica alle richieste di assistenza tecnica, nei confronti di Samsung, da parte dei Consumatori, che abbiano acquistato all’interno dello Spazio Economico Europeo (“SEE”) e nel territorio della Svizzera (congiuntamente i “Territori”), a partire dal 9 Novembre 2015, un prodotto commercializzato da società Samsung Electronics con sede nei Territori.

In caso di conflitto tra i termini e le condizioni della presente Garanzia e quelli della documentazione inserita all’interno della confezione del prodotto, questi ultimi prevarranno e si applicheranno.

La presente Garanzia è valida per qualsiasi persona che detenga lecitamente il prodotto. Il Consumatore che noleggia o riceve in leasing un prodotto a marchio Samsung, deve contattare il soggetto da cui ha noleggiato o che ha concesso in leasing il prodotto per determinare le modalità di applicazione della presente Garanzia.

La presente Garanzia non si applica ai prodotti ricondizionati.

**ATTENZIONE. LA PRESENTE GARANZIA È UNA GARANZIA CONVENZIONALE PRESTATO DAL PRODUTTORE E RICONOSCE DIRITTI AGGIUNTIVI RISPETTO A QUELLA LEGALE CHE VINCOLA IL VENDITORE E, PERTANTO, NON PREGIUDICA I DIRITTI DEL CONSUMATORE AI SENSI DELLA GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ DEI BENI DI CONSUMO PREVISTA DAGLI ARTICOLI 128 E SEGUENTI DEL CODICE DEL CONSUMO (D.LGS. 206/2005).**

### COSA É COPERTO DALLA PRESENTE GARANZIA

#### Periodo di Validità della Garanzia

Samsung garantisce che i suoi prodotti sono esenti da vizi di funzionamento e nei materiali per il periodo indicato per ciascun prodotto al seguente sito internet [www.samsung.com/it/support/warranty](http://www.samsung.com/it/support/warranty). Tale periodo decorre dalla data di acquisto originaria del prodotto da parte del Consumatore (“Data di Acquisto Originaria”).

Qualsivoglia richiesta, avanzata una volta decorso il predetto termine, non sarà accettata. Una richiesta avanzata durante il periodo di garanzia non comporterà modifiche al restante periodo di validità della stessa, salvo diversa previsione normativa.

### Garanzia aggiuntiva applicabile esclusivamente ai seguenti componenti:

Per i seguenti componenti, Samsung riconosce – sempre a partire dalla Data di Acquisto Originaria – un periodo di garanzia più esteso (tutti i costi relativi all’installazione di tali componenti non sono inclusi all’interno della copertura offerta dalla Garanzia):

Cavità in Smalto di Ceramica nel microonde:	5 anni
Direct Drive (Motore a trasmissione diretta) nelle lavatrici:	10 anni
Direct Drive (Motore a trasmissione diretta) negli aspirapolveri:	10 anni
Compressore Inverter nei frigoriferi:	10 anni
Compressore nei condizionatori per i prodotti elencati nella tabella disponibile al seguente link <a href="http://www.samsung.com/it/support/warranty">http://www.samsung.com/it/support/warranty</a>	10 anni
Compressore nei sistemi di riscaldamento System Air Con (DVM - EHS):	5 anni

### Consumabili

I seguenti elementi sono materiali di consumo e, di conseguenza, la normale riduzione delle loro prestazioni a causa del normale utilizzo da parte dei Consumatori non sarà considerata un vizio coperto dalla presente Garanzia.

A tale riguardo, per i seguenti consumabili si applicano i seguenti periodi di Garanzia:

Batteria removibile:	12 mesi dalla Data di Acquisto Originaria
Batteria integrata:	24 mesi dalla Data di Acquisto Originaria
Batteria delle Aspirapolveri Robot:	6 mesi dalla Data di Acquisto Originaria
Filtro d’Acqua dei Frigoriferi:	Nessuna garanzia fornita
Sacchetto degli Aspirapolveri:	Nessuna garanzia fornita
Filtro HEPA degli Aspirapolveri:	Nessuna garanzia fornita

### **AGGIORNAMENTO SOFTWARE**

E’ possibile che alcuni dispositivi elettronici richiedano aggiornamenti software, al fine di operare in modo ottimale in combinazione con altri dispositivi e reti.

Samsung fornisce gratuitamente tutti questi aggiornamenti sul sito [www.samsung.com/it/support](http://www.samsung.com/it/support) oppure, ove possibile, direttamente sui propri prodotti tramite aggiornamenti push. Il Consumatore è responsabile di verificare che sul proprio prodotto sia installata la versione del software più aggiornata. Qualora un problema di funzionamento del prodotto possa essere risolto installando la versione aggiornata del software, resa pubblicamente e gratuitamente disponibile da Samsung, tale problema non sarà considerato come un difetto coperto dalla presente Garanzia.

### **OBBLIGHI DI SAMSUNG**

In conformità ai termini della presente Garanzia, nel corso del periodo di validità della stessa, Samsung, potrà riparare qualsiasi difetto presente nei prodotti a proprio marchio o sostituirli gratuitamente (escluse le spese di trasporto, la rimozione, l’installazione del prodotto e/o eventuali altre spese accessorie, che saranno addebitate al cliente finale nella misura massima consentita dalla legge applicabile) entro un periodo di tempo

congruo. I pezzi di ricambio o il prodotto sostitutivo, che dovrà essere identico o funzionalmente equivalente a quello sostituito, potranno essere nuovi o rigenerati, in modo tale da avere le medesime qualità di quelli nuovi. Il periodo di validità della garanzia in relazione ai prodotti riparati o sostituiti sarà pari al periodo di tempo residuo del Periodo di Garanzia per il prodotto originario. Tutti i prodotti/pezzi sostituiti nell'ambito del servizio di assistenza di cui alla presente Garanzia diventeranno di proprietà di Samsung e i prodotti/pezzi dati in sostituzione diventeranno di proprietà del Consumatore.

### **COME AVANZARE RICHIESTE**

Ove si intenda richiedere un intervento in garanzia si deve contattare il Servizio Clienti Samsung e seguire le istruzioni e/o i suggerimenti forniti. Samsung può anche utilizzare un metodo di accesso da remoto per analizzare le problematiche: in tal caso, vi sarà richiesto di dare il vostro consenso, affinché Samsung e/o i suoi rappresentanti possano procedere con l'accesso da remoto sul vostro prodotto. I dettagli dei contatti di Samsung e del nostro Servizio Clienti sono forniti in calce alla presente Garanzia.

Per richiedere un intervento in Garanzia, è necessario presentare la prova di acquisto, ossia lo scontrino/fattura, la ricevuta e/o qualsivoglia altro documento che abbia valenza di prova di acquisto in base alla legge italiana e che indichi la data di acquisto, i dati del rivenditore, il modello ed il numero seriale del prodotto.

### **RIPARAZIONI IN GARANZIA**

Le riparazioni in garanzia devono essere effettuate dai Centri di Assistenza Tecnica Autorizzati Samsung. Non saranno riconosciuti rimborsi per riparazioni effettuate da soggetti diversi dai Centri di Assistenza Tecnica Autorizzati Samsung.

### **ADATTAMENTO**

Il prodotto non si considererà viziato (né nei materiali né nel funzionamento), qualora necessiti di adattamenti alle specifiche tecniche o standard di sicurezza previste da normative locali diverse da quelle applicabili nei paesi per i quali il prodotto è stato originariamente disegnato e prodotto. La presente garanzia non copre tali adattamenti né saranno riconosciuti rimborsi a causa di danni derivanti tali adattamenti.

### **ESCLUSIONI**

La presente Garanzia non si applica nelle seguenti circostanze:

- (a) controlli periodici, manutenzione, riparazioni o sostituzioni di parti soggette a logorio ed usura;
- (b) danni estetici, inclusi a titolo esemplificativo e non esaustivo, graffi e ammaccature;
- (c) costi relativi a trasporto, spostamenti o installazione del prodotto;
- (d) malfunzionamento o danni dovuti a qualsiasi causa non imputabile alla produzione e progettazione del prodotto (a titolo esemplificativo e non esaustivo, fuoco, acqua, contatto con liquidi al di fuori delle specifiche previste per ogni singolo prodotto, negligenza, virus, uso improprio, ecc);
- (e) l'uso del prodotto per scopi commerciali o professionali;
- (f) abuso o uso improprio, incluso, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'utilizzo di questo prodotto per fini diversi da quelli normali o da quelli previsti dalle istruzioni di Samsung in merito all'uso ed alla manutenzione del prodotto;
- (g) uso del prodotto con accessori o parti di ricambio non approvati da Samsung per essere utilizzati con ciascun prodotto specifico;

(h) mancato funzionamento del prodotto dovuto ad installazione non corretta o ad un uso difforme dagli standard tecnici e di sicurezza applicabili, o dovuti al mancato rispetto di quanto riportato nelle istruzioni d'uso del prodotto, salvo il caso in cui l'installazione del prodotto sia effettuata da Samsung;

(i) danni alla batteria causati da sovraccarico o mancato uso del prodotto in conformità alle istruzioni specifiche per la cura dello stesso indicate all'interno del manuale d'uso del prodotto;

(j) nei casi in cui il modello, il codice seriale (IMEI) o l'etichetta presente sul prodotto siano stati deliberatamente modificati, contraffatti, cancellati, rimossi o resi illeggibili;

(k) nei casi in cui uno qualsiasi dei sigilli apposti sulla chiusura della batteria o delle celle siano rotti o presentino segni di manomissione;

(l) qualora si sia verificato un danno (sia hardware sia software) al prodotto a seguito della riconfigurazione del prodotto stesso, salvi i casi di precedente consenso di Samsung;

(m) qualora si sia verificato un danno al pannello/display del prodotto;

(n) nei casi in cui i consumatori si rifiutino di fornire a Samsung la password o le informazioni di sicurezza del prodotto necessarie a Samsung per fornire i servizi previsti dalla presente Garanzia;

(o) difetti che potrebbero essere risolti tramite aggiornamento del software ufficiale oppure tramite aggiornamenti software non forniti da Samsung, ma gratuitamente disponibili sul mercato; e

(p) in caso di problemi risolvibili con i metodi standard di riparazione di Samsung (gestione remota automatizzata, installazione di parti di ricambio dal parte del Consumatore) qualora il Consumatore si sia rifiutato di utilizzare tali metodi senza un ragionevole motivo.

I servizi di assistenza resi da Samsung per la risoluzione di danni o difetti dovuti al verificarsi delle suddette cause di esclusione saranno resi interamente a pagamento per la manodopera, il trasporto e per i ricambi.

#### **DATI/BENI DEI CONSUMATORI LASCIATI NEL PRODOTTO**

Samsung non assume alcuna responsabilità per schede SIM, schede di memoria, CD, DVD o qualsiasi altro dispositivo di archiviazione di proprietà del consumatore consegnato con il prodotto da riparare.

Per maggiore chiarezza, la presente Garanzia non si applica a hardware o software di terzi che possono essere venduti o confezionati con o installati nel Prodotto Samsung.

Il consumatore sarà responsabile del backup o comunque della protezione dei propri dati contro la perdita, il danneggiamento e la distruzione. Samsung e/o i suoi appaltatori non saranno in alcun modo responsabili della perdita, dovuta a qualsivoglia motivo, di qualsiasi dato.

#### **LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ**

Nella misura massima consentita dalla legge, Samsung non sarà responsabile per la mancata prestazione del servizio di assistenza da parte di Samsung o dei suoi agenti, dipendenti o appaltatori che siano stati ritardati, impediti od ostacolati nello svolgimento dei propri obblighi, ai sensi della presente Garanzia, a causa di qualsiasi circostanza al di fuori del loro ragionevole controllo.

#### **GARANZIA BLOCCO UE**

I Consumatori finali potranno chiedere un servizio di assistenza in garanzia in tutto il Territorio contattando il Servizio Clienti Samsung di riferimento per il Paese ove viene richiesto l'intervento. Le condizioni di garanzia applicabili (periodo di validità della garanzia e rimedi previsti) saranno quelle vigenti nel Paese in cui viene richiesto l'intervento in garanzia.

**DETTAGLI DI CONTATTO DI SAMSUNG**

SAMSUNG ELECTRONICS ITALIA S.P.A

Via Mike Bongiorno 9

20124 Milano

**SERVIZIO CLIENTI SAMSUNG**

Chiamaci al numero verde gratuito 800.SAMSUNG (800.7267864) oppure Online su

<https://www.samsung.com/it/support/contact/>