

## TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA RESERVA DE SERVICIO TÉCNICO SAMSUNG.

### 1. DEFINICIÓN DEL SERVICIO:

Consiste en reservar con antelación y vía internet soporte técnico presencial en un centro de servicio de servicio autorizado por Samsung, esto a través de [www.samsung.com.co/digiturnos](http://www.samsung.com.co/digiturnos).

El Consumidor deberá registrar sus datos, los del producto y explicar el motivo de su consulta en el portal de internet para acceder a la agenda disponible.

Es importante que la información allí consignada sea fidedigna puesto que de esto depende la calidad en la prestación del servicio.

Con el registro, el Consumidor acepta de manera expresa, libre y espontánea el tratamiento de sus datos. Conforme a la Política de Protección de datos.

### 2. VENTAJAS:

- Puede reservar el servicio desde cualquier lugar y a cualquier hora.
- El tiempo de espera para la recepción de su solicitud en el centro de servicio es menor con relación a las personas que no reservan con antelación.
- Un profesional de soporte técnico recibirá su equipo y le dará instrucciones.

### 3. ASIGNACIÓN DE SERVICIO Y ELECCIÓN DE AGENDA:

El Consumidor podrá solicitar el servicio de acuerdo a sus necesidades, ya que tendrá la opción de elegir el día, la jornada y la dirección del punto de servicio de su preferencia para la atención del servicio\*.

Después de diligenciados los datos y descrita la incidencia a solucionar, el sistema confirmará su cita y datos como nombre, ciudad, fecha, hora y punto de atención a través de un correo electrónico. (Por favor recuerde exhibir su documento de identificación al momento de arribar al punto de servicio).

**Nota: Si por alguna circunstancia el consumidor requiere cancelar su cita, es posible modificarla o cancelarla a través del mismo medio. Es importante que dicha solicitud se haga con mínimo 24 horas de antelación.**

### 4. DESTINATARIOS DEL SERVICIO:

Consumidores que hayan adquirido a través de distribuidores autorizados en Colombia equipos de telefonía celular móvil, Relojes Inteligentes (Gear), **Icon X** y Tablets.

### 5. CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO:

- **COPIAS DE SEGURIDAD:** El software, las licencias, complementos, memorias del usuario, contenidos o cualquier tipo de información que haya sido almacenada por el Consumidor en el producto no será cubierta por garantía, ni su tratamiento, almacenamiento o recuperación serán responsabilidad de **SAMSUNG**. El Consumidor previo a requerir soporte técnico, será el único responsable de respaldar dicha información en sus dispositivos de almacenamiento

personal. (Aplica para aquellos productos que posean dichas propiedades). **SAMSUNG** ocasionalmente podrá indicar al consumidor cómo realizar sus copias de seguridad, esto bajo riesgo del consumidor o usuario.

- **DIAGNÓSTICO:** durante el término de garantía no tiene costo, fuera del término de garantía el centro de servicio informará el precio de del diagnóstico en el momento del soporte.
- **PRODUCTOS DE OTROS PAÍSES: SAMSUNG** no ofrece garantías globales, así que los productos importados por personas Naturales o Jurídicas distintas a SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S.A. no serán soportados con garantía de fábrica, y el costo de su reparación y/o diagnóstico debe ser pagado por el propietario a través de la red de Centros de Servicio. *Nota: Se aclara que por las condiciones técnicas y de fabricación de algunos productos en estas condiciones, su reparación no podría realizarse en Colombia por lo que se sugiere ponerse en contacto con su distribuidor en el exterior o país de origen.*
- **ACCESORIOS:** Se sugiere que sea entregados con el equipo para validar su funcionalidad e incidencia con la situación reportada.
- **HORA DE LA RESERVA:** Se sugiere acercarse al centro de servicio con 15 minutos de antelación, en el caso de arribo hasta 15 minutos después de la hora seleccionada, perderá su reserva y deberá registrarse presencialmente en las ventanillas de atención al consumidor y esperar un nuevo turno.

## 6. TIPOS DE SERVICIO QUE PODRÁ ENCONTRAR:

- **SOPORTE TÉCNICO EN GARANTÍA:**

Será proporcionado con base en la Ley 1480 de 2011 o Estatuto de Protección del Consumidor. Se sugiere que haga entrega de la factura de compra del producto Samsung y copia del certificado de garantía diligenciado.

- **SOPORTE TÉCNICO FUERA DE GARANTÍA:**

En estos eventos el consumidor pagará el costo del diagnóstico y acordará previamente con el punto de servicio el precio total de la reparación, sus condiciones, exclusiones y plazos de respuesta.

### **EVENTOS DE FUERZA MAYOR, CASO FORTUITO O HECHO DE UN TERCERO QUE AFECTEN LA PROGRAMACIÓN O ATENCIÓN DE SU SERVICIO:**

En estos eventos se podría generar una situación que afecte la atención de su cita, no obstante **SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S.A.** tratará de informarle con la antelación necesaria estas circunstancias.

Ofrecemos disculpas por cualquier inconveniente que esto pueda causar.

\* Sujeto a disponibilidad técnica y ubicación de los Centros de servicio técnico de Samsung.

Para mayor referencia lo invitamos a ingresar a los siguientes enlaces:

**AVISO LEGAL:** [HTTP://WWW.SAMSUNG.COM/CO/INFO/LEGAL.HTML](http://www.samsung.com/co/info/legal.html)

**POLÍTICA DE PRIVACIDAD:** [HTTP://WWW.SAMSUNG.COM/CO/INFO/PRIVACY.HTML](http://www.samsung.com/co/info/privacy.html)