

POLÍTICA DE GARANTÍA MARCA **SAMSUNG**

FUNCIÓN COMO CENTRO DE SERVICIO

- Service21 no recepta el producto por garantía ni realiza reparaciones.
- El cliente debe comunicarse con el fabricante para realizar la solicitud de garantía y/o reparación de equipo.

REQUISITOS PARA SOLICITAR GARANTÍA

- Service21 no es Centro Autorizado de Servicios de la marca Samsung, todo caso será derivado al CSA correspondiente en caso de garantías y reparaciones de equipos.
- El cliente, cuyo nombre aparece en la factura, debe presentar prueba de compra del equipo y el certificado de garantía.
- Samsung, acepta reparar durante el período de garantía aquellos productos que presenten daños durante su uso normal, de acuerdo con las instrucciones del manual de usuario y el propósito para el cual el equipo fue diseñado.
- La garantía no es transferible.
- Los gastos de instalación, mantenimiento y explicación de la operación no están cubiertos por ninguna garantía, por lo tanto, son entera responsabilidad del consumidor

TIPOS DE GARANTÍA

GARANTÍA DOA

- Service21 no gestiona casos de productos DOA de la marca Samsung.
- El cliente debe contactarse directamente con la marca Samsung en caso de presentar inconvenientes con el equipo. El cliente debe regirse directamente en base a las políticas de garantía de la marca Samsung

GARANTÍA GENERAL

- Samsung garantiza una asistencia gratuita a sus productos dentro del periodo de garantía a través de sus centros de Servicios Autorizados.
- Service21 no es un Centro de Servicio autorizado de la marca Samsung, por lo que todo caso de reparación de equipos será derivado al CSA correspondiente.
- El servicio de garantía solo será efectuado por los centros de servicios autorizados.
- El servicio de garantía solo procederá si el cliente presenta factura de compra correspondiente al producto.
- El producto debe haber sido adquirido como un equipo nuevo; no como remate, reventa, liquidación, entre otros.
- El Cliente debe presentar la factura de compra para validar la garantía del producto. Los datos de la factura deberán coincidir con los datos del cliente y del producto que se reporta en sistema.
- El producto, al momento de la venta, no deberá tener más de 18 meses de bodegaje para ser cubierto bajo garantía Samsung. Si el producto es vendido al cliente final luego de este período, la tienda debe asumir la garantía de los equipos que excedieron el tiempo de bodegaje, los cuales deberán contener su caja y sus accesorios.
- Los gastos de instalación, mantenimiento y explicación de la operación no están cubiertos por ninguna garantía, por lo tanto, son entera responsabilidad del consumidor.

CONDICIONES DE LA GARANTIA

- El servicio de garantía será realizado solo por los centros de servicio autorizado de Samsung
- El usuario final deberá presentar la factura de compra (original, o copia simple)
- El producto debe haber sido adquirido como un equipo nuevo; no como remate reventa, liquidación, etc.
- La garantía es válida únicamente para productos, comercializados directamente por Samsung en Ecuador o comprados por los usuarios en el territorio de la republica del Ecuador y solicitados dentro del periodo de garantía
- Solo se atenderá casos de garantía siempre que el usuario final haya cumplido con las condiciones, cuidados advertencias, funciones, limitaciones y uso descritos en los manuales de instrucciones incluidos en cada Producto.

EXCLUSIONES DE GARANTÍA

1. El cliente no presenta copia de la factura de compra.
- Cuando el equipo presenta daños por maltrato, accidente, catástrofes naturales, desórdenes públicos como consecuencias de estos, uso distinto al indicado en las instrucciones de manejo, uso en condiciones ambientales deficientes, deficiente instalación y/o programación del producto.
 - Producto con periodo de garantía expirado y/o vendidos como remate, reventa, liquidación, entre otros.
 - Daños causados por las fluctuaciones de voltaje de la energía o descargas eléctricas atmosféricas.
 - Daños causados por la intervención o desarme del producto de parte de cualquier persona o Centro de Servicio NO autorizado por Samsung o los ocasionados por la adaptación e instalación de piezas o accesorios no genuinos ni autorizados por Samsung.
 - No atender las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto o en la garantía. Así como daños causados por instalación indebida o falta de mantenimiento. En caso de aires acondicionados, el mantenimiento periódico del equipo debe hacerse como mínimo de 3 a 6 meses (dependiendo del uso).
 - En el caso en que el aparato haya sido abierto por cualquier persona o centro servicio no autorizado por Samsung.
 - Daños causados por uso comercial o industrial, manipulación y/ o uso indebido del producto, como, por ejemplo: golpes, rayones, fracturas, incorrecta limpieza, puntos de impacto o presión inadecuada, etc.
 - Baterías, control remoto, cintas, artes plásticas, gabinetes, antenas, pilas y demás accesorios consumibles, no están sujetos a la garantía.
 - Daños ocasionados por falta de cuidado con el producto o factores externos ajenos a Samsung tales como ralladuras, descoloramiento, golpes o ruptura del mueble o gabinete exterior del producto.
 - El desgaste por uso normal de las partes y piezas mecánicas, metálicas, eléctricas, plásticas y de caucho.
 - No se responderá por accesorios faltantes después de recibida la mercancía.
 - Cuando el producto no tiene número de serie de la fábrica o se encuentra alterado.
 - Daños ocasionados en el software y hardware del producto por el uso indebido, virus o programas que afecten el funcionamiento del producto.
 - Daños en partes cosméticas, tales como el acabado exterior, ralladuras, ruptura, levantamiento o soplo de la pintura, etc.
 - El desgaste por tiempo transcurrido y uso normal de las partes o piezas mecánicas, metálicas, eléctricas, plásticas, caucho o de tela.

TIEMPOS DE GARANTIAS

CATEGORIAS	PRODUCTO	TERMINO DE GARANTIAS
TELEVISORES	LCD TV INFERIOR A 25" LCD TV SUPERIOR A 25", SLIM FIT, PLASMA TV Y LED TV	12 Meses 24 Meses
CAMARAS	CAMARAS DE VIDEO Y PORTARETRATO LCD	12 Meses
AUDIO	DVD PLAYER/BLURAY/COMBOS,STEREO MUSIC CENTER,MP3 PALYER/YEPP.HOME THEATRE (DVD,BLURAY) MINICOMPONENTES	12 Meses
HORNOS, ESTUFAS MICROONDAS Y LAVAPLATOS	HORNOS, DE MICROONDAS CON O SIN ASADOR , ESTUFAS Y HORNOS EMPOTRABLES Y LAVAPLATOS	12 Meses
REFRIGERADORAS	REFRIGERADORAS 1, 2 PUERTAS Y VINERAS REFIGERADORAS SIDE BY SIDE 2, 3 O 4 PUERTAS	12 Meses 36 Meses
LAVADORAS Y SECADORAS	LAVADORAS AUTOMÁTICAS Y SEMAUTOMÁTICAS LAVADORAS DRUM, SECADORAS Y COMBOS	12 Meses 36 Meses
AIRE ACONDICIONADOS	ACONDICIONADORES DE AIRE DE VENTANA ACONDICIONADORES DE AIRE SPLIT / INVERTER	12 Meses 36 Meses
ASPIRADORAS	ASPIRADORAS	12 Meses
MONITORES	MONITORES PLASMA Y LCD LFD LARGE FORMAT DISPLAY	36 Meses
PRODUCTO IT Y MULTIMEDIA	IMPRESORAS, NOTE PC-NOTEBOOK Y PROYECTORES MULTIMEDIA	12 Meses
CELULARES	CELULARES	12 Meses
PURIFICADORES	PURIFICADOR DE AIRE	12 Meses

POLÍTICA DE GARANTÍA MARCA **SAMSUNG**



CONTACTOS PARA GESTIONAR LA GARANTÍA

Guayaquil/ Quito

Se debe direccionar a la página de SAMSUNG. www.samsung.com
<https://www.samsung.com/latin/support/your-service/main>
o llamar a SAMSUNG ECUADOR 1-800-72-6786