



Post Venta SAMSUNG ELECTRONICS

El presente documento pretende indicar el protocolo de atención de servicios de post venta referentes a la marca Samsung.

1. Validez de la garantía

La garantía legal en Chile corresponde a 6 meses desde la fecha de la emisión de la boleta o factura o desde la fecha de recepción del producto indicada en la guía de despacho si es que es diferente a la fecha de compra.

Sin embargo, Samsung establece una garantía voluntaria adicional a la garantía legal, detallada en el Anexo 1.

2. Cobertura de la Garantía

Los términos que rigen la garantía se encuentran en la póliza de garantía de cada producto, que se incluye en cada uno de ellos.

De activarse la garantía, ésta será sólo válida bajo la modalidad de reparación del producto; el cambio o devolución del dinero se llevará a cabo sólo en casos donde el SSTT de Samsung determine una complejidad técnica o en que no se disponga del repuesto correspondiente.

No se ofrece Garantía de Satisfacción, es decir no responderá por razones diferentes a fallas del producto, como por ejemplo que el producto no quepa en el espacio destinado, que no le gustó el diseño, entre otras.

3. Documentos importantes

Para hacer efectiva la garantía, el cliente debe presentar al SSTT de Samsung:

- **Comprobante de compra** (boleta, factura o guía de despacho; se debe revisar que las fechas se encuentren dentro de la validez.
- **Datos del cliente:** Nombre y RUT
- **Información del producto:** Número de Serie, Producto, marca y modelo (toda esta información está en el producto)
- **Detalles del caso:** Descripción de los síntomas
- **Datos de contacto:** Dirección particular o comercial, número de teléfono, correo electrónico.

- El producto en buen estado de conservación, sin daños estéticos, completo y no estar incluido en las causales de pérdida de garantía detalladas en el Anexo 2.

4. Protocolo de atención

Si un cliente solicita servicio de Post Venta, se debe seguir el siguiente protocolo:

- I. **CHC deberá abstenerse de recibir el producto o cualquier parte de éste (incluyendo embalaje) y deberá sugerir al cliente acudir directamente a un Centro de Servicio Autorizado por Samsung**, cuyo listado se encuentra en este link: www.samsung.com/cl/support/service-center/. También se puede acceder al listado en el siguiente código QR:



También se ofrecen los siguientes Centros de Contacto Samsung:
Teléfono: 800-726-786
Chat online 24/7: http://livechat.support.samsung.com/Customer_new/CL

En caso de CHC reciba el producto, deberemos nosotros mismos llevar por nuestros medios el producto al Centro Autorizado de Samsung, por lo que no se acepta esta opción.

- II. Se debe informar al cliente de toda la información que deberá proveer al Centro de Atención Autorizado de Samsung, enumerados en el punto (3) de este documento.
- III. El tiempo máximo de reparación es de 15 días corridos contados desde la entrega del producto a la red de servicio hasta la notificación del proceso completo

Anexo 1: Equipos y plazo de la garantía

Línea de Producto	Garantía Legal Ley del Consumidor en meses	Garantía Voluntaria en meses
Equipos de sonido	6	6
Home Theater	6	6
Televisor Pantalla de Cristal Líquido (LCD/LED)	6	6
Reproductor Digital de Video (DVD)	6	6
Cámara de Video Digital	6	6
Porta Retrato Digital (LCD)	6	6
Proyector	6	6
Horno Microonda (120 meses de garantía solo para el interior Cerámico)	6	18
Lavadora - Secadora (120 meses de garantía para motor digital inverter)	6	6
Refrigerador: (120 meses de garantía solo para compresor digital inverter)	6	6
Aire Acondicionado	6	6
Aspiradora	6	18
Monitor	6	30
Lavavajilla	6	18
Purificador de aire	6	6
Encimera Eléctrica	6	6
Horno Eléctrico	6	6
Campana	6	6
Teléfonos celulares y tablets	6	6

Anexo 2: Causales de pérdida de la garantía

La Garantía de los Productos quedará anulada en los siguientes casos:

1. Uso impropio, no doméstico, o en condiciones ambientales deficientes contrarias al manual del usuario.
2. Excesos o caídas de voltaje eléctrico, defectos en la instalación eléctrica o uso en condiciones anormales.
3. Intervención en condiciones distintas a las indicadas en el manual del usuario.
4. Reparaciones realizadas por personal no autorizado por Samsung Electronics.
5. Alteraciones o ausencia de datos en el comprobante de compra, o su no presentación.
6. Modificación, adulteración o ausencia de la etiqueta con el modelo y número de serie del Producto.
7. Daños por golpes, caídas, transporte o almacenamiento inadecuado, maltrato o desastres naturales (terremotos, inundaciones, relámpagos, etc.).
8. Uso de accesorios, repuestos, conexiones, instalaciones o sistemas no suministrados ni recomendados en el manual del usuario.
9. Problemas técnicos derivados de la instalación de programas, archivos o virus que afecten el Producto.