

TÉRMINOS Y CONDICIONES – SAMSUNG REWARDS

Estos términos y condiciones específicos del programa Samsung Rewards de Samsung Electronics Colombia S.A., una sociedad comercial localizada en la Carrera 7 #113-43 Oficina 607 de la ciudad de BOGOTÁ D.C., identificada con el NIT No. 830.028.931-5, con dirección electrónica de notificación judicial legal.samcol@samsung.com y número de teléfono 4870707 (en adelante, “**Samsung**”), informa a los usuarios del programa Samsung Rewards (en adelante, “**Samsung Rewards o Programa**”) de las condiciones que regulan su uso, las cuales el consumidor acepta y reconoce comprender a cabalidad antes de acceder al Programa Samsung Rewards y adquirir acceso por este medio a la compra de productos de Samsung.

1. Definiciones

- 1.1. **Centro de Servicio Autorizado de Samsung o CSA:** Centro técnico facultado por Samsung para realizar el diagnóstico de garantía de Productos Samsung y el proceso a seguir para cumplir con la misma.
- 1.2. **Condiciones Particulares de Venta:** las condiciones que aplican a cada Producto en específico. Dichas condiciones incluyen, pero no se limitan a, el precio, el tiempo de entrega, el tiempo de garantía, entre otros.
- 1.3. **Cuenta:** Punto de acceso al servicio Samsung Rewards conformada por un Usuario que en el caso de la Cuenta se constituye de un correo electrónico y una contraseña.
- 1.4. **Página Web Samsung:** Página web destinada para comercializar Productos Samsung a los consumidores y Usuarios. La Página Web Samsung puede ser ubicada en cualquiera de los siguientes portales: <https://shop.samsung.com.co/>, https://shop.samsung.com.co/multistore/alianzas_co/alianzas_co/login/multistore y https://shop.samsung.com.co/multistore/estudiantes_co/estudiantes_co/login/multistor e
- 1.5. **Partes:** conjuntamente Samsung y el Usuario.
- 1.6. **Producto(s) Samsung o Producto(s):** Los productos o bienes de la marca Samsung que se comercializan en la Página Web Samsung, tales como, televisores, celulares, tablets, electrodomésticos, entre otros.
- 1.7. **Puntos:** Intangibles con los que cuenta el Usuario de Samsung Rewards y que adquiere únicamente por medio de la compra de Productos Samsung en la Página Web Samsung, y los cuales puede utilizar como parte de pago para adquirir Productos Samsung en la Página Web Samsung.
- 1.8. **Saldo:** Cantidad de Puntos en la Cuenta de Samsung Rewards del Usuario que resultan de la compra de Productos Samsung en la Página Web Samsung y de la redención de estos.
- 1.9. **Samsung:** Samsung Electronics Colombia S.A.
- 1.10. **Samsung Rewards o Programa:** Programa de lealtad diseñado por Samsung para reconocer la fidelidad de sus clientes, mediante la creación de una Cuenta, el Usuario podrá adquirir un cierto número de Puntos por cada compra en la Página Web Samsung. El Usuario podrá posteriormente utilizar los Puntos como parte del medio de pago para adquirir Productos Samsung en la Página Web Samsung. A su vez, le permite al Usuario la consulta en todo momento de su Saldo y el historial de compras realizadas con sus Puntos.
- 1.11. **Tasa de Conversión:** El valor que determina la equivalencia de Puntos obtenidos en un Programa Samsung Rewards cuando se transfieren de una Cuenta de Envío a una Cuenta

Receptora en distintos Programas de Samsung Rewards (de diferentes países). Esta tasa es establecida por Samsung Electronics y puede variar según el país y el Programa específico.

- 1.12. Usuario:** Toda persona natural mayor de edad que haya completado el registro en Samsung Rewards para acceder a la acumulación de Puntos por la compra de Productos Samsung a través de la Página Web Samsung.

2. Aceptación de Términos y Condiciones

El ingreso y uso de Samsung Rewards implica el expreso e íntegro conocimiento y aceptación de los presentes términos y condiciones. Si el Usuario no está de acuerdo con los presentes términos y condiciones tiene el pleno derecho de no usar Samsung Rewards. Sin embargo, el ingreso a Samsung Rewards demuestra plenamente su aceptación íntegra, total y sin condiciones de los presentes términos y condiciones.

El Usuario acepta y reconoce que cumplirá con los términos y condiciones aquí contenidos. Como tal, el Usuario podrá consultar, en cualquier momento, el contenido del presente documento en la Página Web Samsung en donde también se llevará a cabo el acceso a Samsung Rewards o en el siguiente enlace: <https://www.samsung.com/co/rewards/>.

Lo no previsto en estos términos y condiciones específicos será regulado por los Términos y Condiciones Generales para la Compra de Productos Samsung a través de la Página Web Samsung, disponibles en el siguiente enlace: <https://www.samsung.com/co/>. En caso de cualquier contradicción o falta de concordancia entre los términos y condiciones para la compra de Productos Samsung por medio de la Página Web Samsung y los presentes términos y condiciones, primaran las disposiciones de estos términos y condiciones.

El Usuario declara y garantiza ser la persona que hará uso personal de Samsung Rewards.

3. Funcionamiento del Programa Samsung Rewards

Samsung Rewards es un programa de lealtad diseñado por Samsung para reconocer la fidelidad de sus clientes. Una vez el Usuario haya iniciado sesión en la Página Web Samsung, el cliente encontrará dentro del menú principal, un enlace para ingresar a su Cuenta de Samsung Rewards, en donde podrá consultar su Saldo de Puntos y el historial de Puntos adquiridos y redimidos por medio de Samsung Rewards.

Registrarse como Usuario dentro de la Página Web Samsung le permitirá al Usuario acumular Puntos por cada compra de un Producto Samsung que realice por medio de la Página Web Samsung.

La acumulación de Puntos dependerá del valor del Producto Samsung que el Usuario adquiera, en la misma medida acumulará un menor o mayor número de Puntos. El comprador acumulará el equivalente al 1% de puntos sobre el valor total de su compra. De esta manera si el valor del producto son 1000 COP el comprador acumulara 10 puntos. En el momento de la redención la equivalencia será de 1 Punto = 1 COP.

La redención de Puntos constituirá menor valor a pagar para el Usuario.

De acuerdo con lo anterior, el Usuario solo podrá adquirir Puntos respecto del pago de dinero sobre el valor de un Producto, el Usuario no adquirirá Puntos por el valor del precio de un Producto Samsung pagado a través de la redención de Puntos. En caso de que la adquisición de un Producto Samsung se realice de manera parcial con Puntos y con dinero, el Usuario solo adquirirá Puntos de manera proporcional al dinero utilizado en la compra.

Dichos Puntos podrán ser redimidos como parte de pago para realizar compras de Productos Samsung, únicamente en las Páginas Web Samsung participantes (S.com, ShopApp, EPP Estudiantes y EPP Alianzas).

4. Apertura de la Cuenta en Samsung Rewards

La cuenta de Samsung Rewards de cada Usuario podrá ser accedida directamente desde la Página Web Samsung. La apertura de la Cuenta de Samsung Rewards se realiza en el momento en el que el Usuario crea su cuenta en la Página Web Samsung y su procedimiento de apertura se encuentra regulado por los Términos y Condiciones de la Página Web Samsung.

5. Compra de Productos Samsung por medio de Samsung Rewards

El Usuario puede adquirir los Productos Samsung que sean ofrecidos en la Página Web Samsung redimiendo Puntos. Cuando el Usuario realice la compra de un Producto Samsung, podrá escoger que el Producto Samsung se envíe a la dirección que indique el Usuario, y utilizar como medio de pago de dicho envío sus Puntos adquiridos por medio de Samsung Rewards, siempre y cuando dicha dirección no se ubique en algunos de los siguientes lugares del territorio nacional:

Cauca LOPEZ DE MICAY Cauca
Cauca TIMBIQUI Cauca
Cordoba MONITOS Cordoba
Choco ALTO BAUDO (PIE DE PATO) Choco
Choco ATRATO (YUTO) Choco
Choco BAHIA SOLANO (MUTIS) Choco
Choco BAJO BAUDO (PIZARRO) Choco
Choco BOJAYA (BELLA VISTA) Choco
Choco EL CANTON DEL SAN PABLO Choco
Choco CARMEN DEL DARIEN Choco
Choco EL LITORAL DEL SAN JUAN Choco
Choco MEDIO ATRATO (BETE) Choco
Choco MEDIO BAUDO Choco
Choco NUQUI Choco
Choco RIO IRO (SANTA RITA) Choco
Choco RIO QUITO (PAIMADO) Choco
Choco SAN JOSE DEL PALMAR Choco
Choco UNION PANAMERICANA (LAS Choco
Meta CABUYARO Meta

Meta EL CALVARIO Meta
 Meta MAPIRIPAN Meta
 Meta URIBE Meta
 Meta SAN MARTIN DE LOS LLANOS Meta
 Norte de Santander EL TARRA Norte de Santander
 Norte de Santander HACARI Norte de Santander
 Santander CEPITA Santander
 Santander JORDAN Santander
 Casanare CHAMEZA Casanare
 Archipiélago de San Andres, Providencia y Santa Catalina SAN ANDRES Archipiélago de San
 Andres,
 Providencia y Santa Catalina
 Amazonas LETICIA Amazonas
 Amazonas EL ENCANTO Amazonas
 Amazonas LA CHORRERA Amazonas
 Amazonas LA PEDRERA Amazonas
 Amazonas MIRITI PARANA Amazonas
 Amazonas PUERTO ALEGRIA Amazonas
 Amazonas PUERTO ARICA Amazonas
 Amazonas PUERTO NARINO Amazonas
 Amazonas TARAPACA Amazonas
 Guainia INIRIDA Guainia
 Guainia MAPIRIPANA Guainia
 Guainia LA GUADALUPE Guainia
 Guainia CACAHUAL Guainia
 Guainia PANA PANA Guainia
 Guainia MORICHAL NUEVO Guainia
 Guaviare EL RETORNO Guaviare
 Vaupes MITU Vaupes
 Vaupes CARURU Vaupes
 Vaupes PACOA Vaupes
 Vaupes TARAIRA Vaupes
 Vaupes PAPUNAHUA Vaupes
 Vichada PUERTO CARRENO Vichada
 Vichada LA PRIMAVERA Vichada
 Vichada CUMARIBO Vichada
 Choco ANIMAS) Choco

5.1. Condiciones de la redención de Puntos

- La compra de Productos Samsung utilizando los Puntos adquiridos por medio de Samsung Rewards únicamente podrá ser realizada en compras a través de la Página Web Samsung.
- El Usuario no podrá transferir sus Puntos a otros Usuarios o comprarlos, únicamente adquirirá Puntos cuando realice compra de Productos Samsung por medio de la Página Web Samsung, los cuales se irán acumulando en su Cuenta de Samsung Rewards.

- Los Puntos obtenidos en Samsung Rewards deben redimirse en el mismo Programa, a menos que se conviertan y transfieran de acuerdo con el **numeral 5.2.** de estos términos y condiciones, que se encuentra a continuación.
- El Usuario podrá crear una Cuenta de Samsung Rewards con compañías de Samsung Electronics a nivel mundial que cuenten con este Programa y gastar Puntos en múltiples países. El Saldo de sus Puntos se mostrarán por separado para cada Cuenta de Samsung Rewards que tenga el Usuario.
- Los Puntos tendrán una vigencia de treinta y seis meses (36) contados a partir de la fecha de recepción de estos por parte del Usuario. Esta condición comenzara aplicarse para los puntos que se adquirieran a partir del 18 de noviembre del 2023.
- Los puntos adquiridos antes de esta fecha tienen una vigencia de veinticuatro meses (24) contados a partir de la fecha de recepción.
- Los Puntos adquiridos estarán únicamente a disposición del Usuario en su Cuenta de Samsung Rewards, dieciséis (16) días hábiles después de que el Usuario reciba el Producto Samsung.
- Los Puntos no son canjeables por dinero.
- El Usuario podrá utilizar hasta un 99% de sus Puntos en la compra de Productos Samsung. El porcentaje restante (1%) del valor del Producto Samsung deberá ser pagado a través de los medios de pago dispuestos en la Página Web Samsung.

5.2. Conversión y Transferencia de Puntos

5.2.1. Transferencia de Puntos – Elegibilidad y Disponibilidad

- Cuando un Usuario ha acumulado Puntos de Samsung Rewards en varios países, estos se gestionan en Cuentas separadas para cada país, cada una supervisada por la subsidiaria de Samsung Electronics que opera el Programa Samsung Rewards en ese país.
- Los Usuarios no pueden realizar una Transferencia de una Cuenta de Samsung Rewards a otra, aunque sea de su titularidad, la cual puede pertenecer a un Programa de Samsung Rewards liderado por compañías de Samsung Electronics a nivel mundial que cuenten con este Programa.
- Estos términos y condiciones no se aplican a cualquier Transferencia desde cualquier Programa de Samsung Rewards fuera de Colombia a la Cuenta Receptora del Usuario dentro del Programa de Samsung Rewards de Colombia.
- Los Usuarios no pueden transferir Puntos entre sus propias Cuentas de Samsung Rewards. No es posible enviar Puntos a otra persona o Cuenta Samsung Rewards de titularidad de un tercero, ni recibir Puntos de estas.
- Los Usuarios no pueden solicitar Transferencias en la página "Mi Página" de Samsung.com y en la página de inicio del Programa de Samsung Rewards para cualquier Programa de Samsung Rewards en el que tengan una Cuenta.
- Los Usuarios también pueden ver su historial de Samsung Rewards.
- Los Usuarios acumularán puntos una vez hayan hecho login en sus cuentas Samsung, las compras que se realicen como invitado no podrán ser sujetos a acumulación de puntos.

5.2.2. Metodología de Conversión

- Los Puntos tienen diferentes valores para cada Programa y nivel de Samsung Rewards. Esto refleja diferentes tasas de obtención y redención de Puntos y precios de los productos de Samsung.
- Samsung determina la Tasa de Conversión a su propia discreción, basándose en la tasa de cambio interna promedio utilizada el mes anterior para las monedas utilizadas por la Cuenta de Envío y la Cuenta Receptora. Samsung se reserva el derecho de actualizar las Tasas de Conversión con más frecuencia, o de adaptar la metodología para reflejar las circunstancias cambiantes.

5.2.3. Misceláneos

- Cada Programa de Samsung Rewards está sujeto a su propio conjunto de términos y condiciones, que por lo general varían según el país. Si bien los términos y condiciones que se aplican a la función de Transferencia deben ser consistentes, en caso de cualquier discrepancia, los términos y condiciones que se aplican a la Cuenta Receptora tendrán prioridad.

6. Manejo de la Cuenta Samsung

- 6.1. El Usuario acepta y reconoce que es responsable de custodiar su información de Usuario y contraseña de acceso a la cuenta para lo cual adquiere el compromiso de almacenar dicha información de forma segura y de impedir un uso indebido de la misma, ya sea por, pero sin limitarse, a cesiones, pérdidas, revelaciones, entre otros supuestos. Si el Usuario conoce o sospecha que terceros pueden conocer o pudieran estar haciendo uso de sus credenciales de acceso, deberá informar sobre dicho suceso a Samsung, de manera inmediata al conocimiento de este hecho.
- 6.2. Validación de identidad con datos registrados: Samsung, por seguridad del Usuario, para algunas transacciones sensibles, tales como, activación, inicio de sesión, actualización de datos, entre otras, podrá enviar un código de seguridad temporal o correo electrónico de confirmación al Usuario, quien deberá ingresarlo correctamente para poder validar su identidad. Si por algún motivo el Usuario no tiene acceso al dato o datos registrados o falla en el proceso de validación, deberá comunicarse con Samsung a través de cualquiera de los canales dispuestos en el siguiente enlace <https://www.samsung.com/co/support/contact/>.
- 6.3. En caso de que el Usuario reciba un correo o código de verificación no solicitado o sospeche de una presunta suplantación de identidad, deberá informar de manera inmediata a Samsung una vez conozca de dicha circunstancia, a través de cualquiera de los canales dispuestos en el siguiente enlace <https://www.samsung.com/co/support/contact/>.

7. Acceso a la Cuenta de Usuario ya registrado

- 7.1. El Usuario que se encuentre activo en Samsung Rewards o que haya culminado previamente su proceso de registro, podrá iniciar sesión en la Página Web Samsung. Para realizar el proceso, deberá incluir su correo electrónico y de manera posterior, deberá ingresar la contraseña seleccionada en el proceso de registro. El Usuario podrá seleccionar la opción **“Recordarme”** en caso de que desee que la Página Web Samsung guarde su información de inicio de sesión y no deba solicitarla cada vez que ingrese a la Cuenta.
- 7.2. Téngase en cuenta que una vez un cliente inicia sesión en la Página Web Samsung, queda identificado como Usuario de Samsung Rewards y por ende se vincula a los presentes términos y condiciones.
- 7.3. El Usuario solo podrá tener una sesión activa, si inicia sesión desde otro dispositivo, la sesión del primer dispositivo será cerrada de manera automática.

8. Productos y Servicios Ofrecidos por medio de Samsung Rewards

- 8.1. Samsung, con el fin de mejorar la experiencia de sus clientes ofrece por medio de la Samsung Rewards, la posibilidad al Usuario registrado de:
 - (i) Consultar y modificar su información personal.
 - (ii) Disponer de sus Puntos por medio de la compra de Productos Samsung en la Página Web Samsung.
 - (iii) Consultar el Saldo de sus Puntos.
 - (iv) Consultar el historial de las compras realizadas por medio de la Página Web Samsung utilizando Puntos Samsung Rewards.

9. Precios

Los precios de todos los Productos Samsung se encuentran en pesos colombianos, incluyendo todos los impuestos asociados a la compra, tales como, IVA. Samsung, a través de la página web, también le suministrará al Usuario la información acerca de los costos de envío en los que tendrá que incurrir si desea que el producto sea enviado a su dirección de residencia. Los costos de envío dependerán del lugar de destino dentro del territorio nacional.

La Página Web Samsung admite como medios de pago tarjetas de crédito, debito, PSE y Addi.

10. Publicidad de Samsung

Samsung podrá lanzar y publicar ofertas especiales, campañas promocionales o descuentos de Productos Samsung, los cuales darán cumplimiento a la normatividad aplicable y a los términos y condiciones especiales que regulen dicha actividad, las fechas de vigencia serán publicadas y la disponibilidad correspondiente.

Cualquier otra oferta especial, campaña promocional o descuento de Productos Samsung que puedan ser materializados a través de la Página Web Samsung podrán ser accedidos en conjunto con la redención de Puntos Samsung Rewards.

11. Disponibilidad de Productos Samsung

Los Productos ofrecidos a través de la Página Web Samsung serán entregados única y exclusivamente en el territorio colombiano y sujeto a la disponibilidad de estos en Colombia, definida por Samsung. En caso de que el Producto adquirido por el Usuario ya no se encuentre disponible, Samsung le informará al Usuario de tal situación, la compra será anulada y reembolsará al Usuario la cantidad pagada por el Producto adquirido, según su forma de pago (dinero y Puntos) durante un plazo de tres (3) días hábiles desde que se genere la compra a partir del día en que se realizó el pago.

12. Disponibilidad de Puntos de Samsung Rewards

12.1. Descripción técnica del funcionamiento y formas de acceso

La Página Web Samsung es administrada por Samsung. En caso de que un Usuario no esté de acuerdo con estos términos y condiciones, debe abstenerse de registrarse en Samsung Rewards.

12.2. Proceso de Adquisición y redención de Puntos

El Usuario podrá adquirir Puntos mediante la compra de Productos Samsung en la Página Web Samsung, realizando el siguiente procedimiento:

Primero. El Usuario podrá iniciar sesión en la Cuenta para tener acceso al servicio de Samsung Rewards antes de realizar la búsqueda del Producto(s) Samsung que desea comprar.

Segundo. En caso de que el Usuario no haya iniciado sesión con anterioridad, deberá realizarlo una vez el Usuario haya incluido en el carrito de compras el Producto(s) Samsung que desea comprar y se disponga a realizar el pago de este(os).

Tercero. A través del carrito de compras, el Usuario podrá visualizar cuántos Puntos son requeridos para adquirir el Producto(s) Samsung a través de la redención de Puntos. Así mismo, en el carrito de compras, el Usuario podrá observar cuántos Puntos podrán ser adquiridos con la compra del Producto Samsung.

Cuarto. El Usuario deberá indicar los datos de contacto y domicilio requeridos para realizar el envío del Producto Samsung.

Quinto. El Usuario podrá visualizar el tiempo de entrega de los Productos Samsung a adquirir.

Sexto. El Usuario visualizará los valores a pagar y deberá pagar el total del valor del Producto Samsung, incluyendo los valores ocasionados por impuestos y envío a los que haya lugar.

El valor del Producto Samsung podrá ser pagado a través de dinero o con la redención de Puntos. El Usuario podrá determinar el número de Puntos que desea redimir.

Séptimo. El Usuario recibirá un correo electrónico de confirmación de compra en donde se indicarán los Puntos acumulados por la compra del Producto(s) Samsung y de igual manera, podrá visualizar esta información en la factura de compra electrónica. Adicionalmente, el Usuario podrá visualizar la cantidad de Puntos acumulados en su Cuenta a los dieciséis (16) días hábiles siguientes a la recepción del producto en el domicilio indicado por el Usuario.

13. Entrega de los Productos Samsung adquiridos por medio de Samsung Rewards

Los tiempos de entrega dependerán de las especificaciones del Producto Samsung, los cuales podrán variar de entre 5 y 7 días hábiles. Samsung acudirá a los servicios de una empresa transportadora para la entrega de los productos.

El Usuario será informado del plazo de entrega con anterioridad a la realización de la compra y, en caso de cambio, será notificado a través de correo electrónico sobre dicho suceso, informándosele las razones de ello.

14. Restricciones de Uso de Samsung Rewards

14.1. Derechos de Autor y Propiedad Intelectual

El contenido de Samsung Rewards, incluyendo, pero sin limitarse a los códigos, fuente, software, textos, gráficos, logos, signos distintivos, emblemas, animaciones, imágenes y sonidos, son de propiedad exclusiva de Samsung. Por lo tanto, la reproducción total o parcial de los mismos (incluyendo su traducción, inclusión, transmisión, almacenamiento, ingeniería inversa, revender Puntos) sin autorización previa y escrita de Samsung está totalmente prohibido.

Por ende, el Usuario se compromete a impedir por sí mismo o por un tercero, el acceso al sistema con el fin de reproducir, retransmitir, distribuir, vender, publicar, divulgar, circular o comercializar, y en general, disponer por cualquier medio de la información allí contenida, total o parcialmente.

Los elementos de la Página Web Samsung y de Samsung Rewards están protegidos por “trade dress” (la apariencia comercial) y consecuentemente, no pueden ser imitados o reproducidos en todo o en parte y constituyen, indistintamente, propiedad de Samsung, derechos licenciados a favor de Samsung, o utilizados por ésta conforme a los principios de “Fair Use”. Las marcas, diseños, gráficas, sonidos o imágenes de la Página Web Samsung y de Samsung Rewards, propiedad de Samsung, pueden ser reproducidas o distribuidas, únicamente cuando medie la autorización previa y por escrito de Samsung.

Finalmente, el Usuario no alterará, bloqueará o realizará cualquier otro acto que impida mostrar o acceder a cualquier contenido, información o servicios de la Página Web Samsung y de Samsung Rewards y no incurrirá en conductas ilícitas iguales o similares a daños o ataques informáticos, interceptación de comunicaciones, infracciones al derecho de autor, usurpación de identidad, revelación de secretos o falsedad en los documentos, entre otros.

14.2. Deberes de Samsung

Samsung informará al Usuario por medio de correo electrónico por el cual se envía la factura de compra del Producto Samsung, los Puntos redimidos y los Puntos adquiridos. A su vez, dentro de la Página Web Samsung, Samsung actualizará constantemente el Saldo y el historial de compras de Productos Samsung realizados utilizando Puntos de Samsung Rewards para que el Usuario pueda consultar esta información en cualquier momento.

14.3. Deberes del Usuario

Si el Usuario es un menor de edad, el ingreso y uso de la Cuenta deberá hacerse a través de su representante legal, sean sus padres o tutores, según el caso, quienes deberán de aceptar estos Términos y Condiciones. Se entenderá que el Usuario menor de edad que utilice la Cuenta y tenga acceso al Programa, lo realiza con previa aprobación de su representante legal responsable con quien ha ingresado en la Cuenta y consecuentemente aceptado los Términos y Condiciones. Se entiende que los padres o tutores han otorgado la mencionada autorización por el solo uso de la Cuenta y el acceso a Samsung Rewards por parte del menor de edad. Los padres o tutores son los únicos responsables del acceso del menor a la Cuenta y, por ende, a Samsung 8 Rewards. Si un menor de edad suministra información falsa sobre edad, Samsung no será responsable del uso que el menor haga de la Cuenta y, por ende, del Programa ni de los efectos y resultados que se deriven del mismo.

Así mismo, el Usuario acepta y reconoce que las finalidades para las cuales utiliza Samsung Rewards y obtiene los Productos de Samsung, son legítimas. El Usuario se obliga a defender y mantener indemne a Samsung por cualquier hecho que resulte del uso no autorizado de la Página Web Samsung de su parte o de cualquier incumplimiento de los presentes términos y condiciones.

El Usuario se compromete a responder por los daños y perjuicios de toda naturaleza que directa o indirectamente se generen, como consecuencia del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones derivadas de los presentes términos y condiciones y/o la ley en relación con la utilización de la Página Web Samsung.

Conforme a los términos permitidos de la legislación aplicable, el Usuario releva de cualquier responsabilidad a Samsung por los daños que llegare a sufrir el software, o cualquier aparato electrónico a través del cual se acceda a la Página Web Samsung.

14.4. Derechos del Usuario

El Usuario del Programa y de la Página Web Samsung cuenta con los siguientes derechos:

- Derecho a obtener productos y servicios con requisitos mínimos de calidad.
- Derecho a la seguridad e indemnidad, es decir, que los productos y/o servicio no perjudiquen a quien los consumen.
- Derecho a recibir información.
- Derecho a recibir protección contra la publicidad engañosa.

- Derecho a reclamar directamente al proveedor de un producto o servicio por todos los daños sufridos.
- Derecho a decidir libremente los bienes y servicios que adquiera.
- Derecho de representación para reclamar.
- Derecho a la igualdad.
- Derecho a tener pronta respuesta en las actuaciones administrativas.

Así mismo, el Usuario tiene derecho a ejercer cualquier derecho que la normatividad aplicable le haya concedido.

15. Derecho de Retracto

El Usuario tendrá derecho a retractarse de la compra realizada mediante el uso del Programa, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del Producto Samsung, siempre y cuando el Producto no haya sido usado por el Usuario. Para hacer efectivo el derecho de retracto, el Usuario deberá comunicarlo a Samsung a través de cualquiera de los canales dispuestos en el siguiente enlace

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

El Usuario deberá devolver el Producto Samsung de acuerdo con las instrucciones de Samsung y en las mismas condiciones en que lo recibió. Así mismo, se deberán devolver aquellos Productos adicionales entregados como regalo de un paquete promocional, así como que se encuentren en el empaque original. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el Usuario.

Se exceptúan del derecho de retracto, de acuerdo con la Ley 1480 de 2011, los siguientes casos:

- Los bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados.
- Los bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez; y demás previstos en la Ley.

En caso de hacer efectivo el derecho de retracto de acuerdo con las condiciones expuestas, Samsung le devolverá al Usuario la cantidad de Puntos que haya sido redimida por este para adquirir el Producto Samsung devuelto y a su vez, le devolverá las sumas pagadas por el Usuario en dinero sin hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. La devolución de los Puntos al Usuario y del dinero no excederá de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho. La devolución de los Puntos se realizará a la Cuenta del Usuario y se le notificará por medio de correo electrónico. Ahora, la devolución que corresponda en dinero podrá realizarse al mismo medio a través del cual se realizó el pago.

16. Reversión

Cuando el Usuario realice parte del pago del Producto Samsung a través de una tarjeta débito, crédito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, se reversará dicho pago cuando el Usuario sea objeto de fraude, la operación corresponda a una no solicitada, el Producto Samsung

adquirido no sea recibido, o el Producto Samsung entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

Para que proceda la reversión del pago, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el Usuario tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el Producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado, el Usuario deberá presentar queja ante Samsung y devolver el producto, cuando sea procedente. Adicionalmente, el Usuario deberá notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra, el cual, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, procederá a reversar la transacción al Usuario.

Se deberán devolver aquellos Productos adicionales entregados como regalo de un paquete promocional, así como que se encuentren en el empaque original. En la presentación de la solicitud de reversión del pago, el Usuario indicará a Samsung que el bien estará a su disposición para recogerlo en las mismas condiciones y en el mismo lugar en que se recibió.

La devolución de los Puntos de Samsung Rewards al Usuario, se realizará a su Cuenta y se verá reflejado hasta quince (15) días hábiles después de haber ejercido el derecho de reversión del pago. Este procedimiento se complementa por lo establecido en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 587 de 2016, en lo que corresponde a los casos en que exista controversia respecto de la procedencia de la reversión del pago.

17. Garantías

Si el Producto tiene cualquier defecto de fabricación o de funcionamiento durante el uso normal del Producto adquirido, el Usuario deberá comunicarse con Samsung a través de cualquiera de los canales dispuestos en el siguiente enlace

<https://www.samsung.com/co/support/contact/> ,dentro del período de garantía establecido para cada Producto Samsung. Una vez se realice el contacto con Samsung, el Usuario será informado del proceso de validación de garantía y servicio de garantía aplicable para el Producto adquirido. El Centro de Servicio Autorizado de Samsung es el único facultado para realizar el diagnóstico de garantía y el proceso a seguir para cumplir con la misma.

Los términos y condiciones aplicables a la garantía de los Productos Samsung obtenidos a través de Samsung Rewards corresponden a aquellos dispuestos en los Términos y Condiciones Generales de la Página Web Samsung dispuestos en el siguiente enlace: <https://www.samsung.com/co/info/tyc/>.

18. Reclamaciones, Cambios y Devoluciones

El Usuario deberá notificar a Samsung dentro de las 48 horas hábiles siguientes a la entrega de los Productos Samsung respecto de: (i) cualquier faltante o discrepancia entre la orden de compra, la factura y los Productos Samsung efectivamente entregados al Usuario; así como (ii) cualquier daño en los Productos Samsung al abrir el empaque.

El Usuario deberá manifestar de manera detallada la inconformidad en cuestión a través de cualquiera de los canales dispuestos en el siguiente enlace <https://www.samsung.com/co/support/contact/#onlinesupport>, donde le indicarán el procedimiento que el Usuario debe seguir para efectuar la devolución, en caso de que proceda.

Las características, condiciones y cantidad de los Productos Samsung deberán ser revisadas por el Usuario previamente a la compra del Producto Samsung.

19. Centro de Ayuda

Samsung tiene habilitado los siguientes canales para que los Usuarios de Samsung Rewards hagan uso de sus derechos y presenten todo tipo de quejas, peticiones, reclamos y felicitaciones: <https://www.samsung.com/co/support/contact/>.

Samsung dejará constancia de la fecha y hora de radicación de los requerimientos que el Usuario formule a través de los medios de atención antes enunciados, y hará seguimiento continuo para la atención oportuna de los mismos en un término máximo de quince (15) días hábiles desde la radicación de la PQR.

20. Desactivación de la Cuenta

En caso de que el Usuario desee dar de baja su cuenta Samsung, y de manera consecuente, su Cuenta Samsung Rewards, debe ingresar a la opción <https://account.samsung.com/membership/contents/profile/manage-samsung-account>, dispuesta en su Cuenta y elegir la opción Eliminar Cuenta para cerrar su Cuenta.

Lo anterior será informado al Usuario por medio de un correo electrónico, a través del cual se le confirmará al Usuario la desactivación de la Cuenta y las posibilidades que tiene en caso tal desee reactivarla.

21. Modificaciones de Términos y Condiciones

Samsung tendrá el derecho de modificar unilateralmente y en cualquier momento, parte o la totalidad de los presentes términos y condiciones. En consecuencia, el Usuario debe leer atentamente los términos y condiciones cada vez que pretenda acceder al Programa. Ciertos Productos ofrecidos a los Usuarios en la Página Web Samsung, están sujetos a Condiciones Particulares de Venta propias que sustituyen, complementan, y/o modifican, según aplique, los presentes términos y condiciones. En consecuencia, el Usuario también debe leer atentamente las Condiciones Particulares de Venta relacionadas con los Productos Samsung que adquiera.

22. Domicilio y Legislación Aplicable

Para la interpretación, cumplimiento y ejecución de estos términos y condiciones, las Partes se someten a la legislación colombiana, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que, por razón de sus domicilios, presentes o futuros, o por cualquier otra causa, pudiese corresponderles. En caso de controversia o disputa que surja de o con relación a el uso de Samsung Rewards, las

Partes intentarán, de inmediato y de buena fe, resolver dicha disputa. Si no es posible resolver dicha disputa dentro de un tiempo razonable (que no exceda los treinta (30) días calendario), cualquiera de las Partes puede someter dicha controversia o disputa a mediación. Si la disputa no puede resolverse a través de la mediación, las Partes serán libres de ejercer cualquier derecho o recurso disponible de conformidad con la ley aplicable.

23. Fecha de Vigencia

La entrada en vigencia de estos términos y condiciones es 04 septiembre de 2025 hasta el 03 de septiembre de 2026.