

T&C EVENTO PROMO
SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S.A.

Beneficios para productos de línea blanca en adelante SAMSUNG (Care + HA)
Versión 2 – 24/07/2025

Los siguientes términos y condiciones (los “Términos y Condiciones”) regulan la relación comercial entre Samsung Electronics Colombia S.A., identificada con NIT. 830.028.931-5, con domicilio en la Carrera 7 No. 113 – 43, oficina 607 de Bogotá D.C. (en adelante “Samsung”), y el cliente, quien garantiza ser mayor de edad y tener absoluta capacidad para actuar en su propio nombre como persona natural o como representante legal de una persona jurídica (el “Cliente” o los “Cientes”).

Este documento establece los términos, condiciones y restricciones que rigen la participación del Cliente en la actividad promocional denominada Samsung Care + HA Mantenimiento Preventivo (en adelante la “Actividad”). La participación por parte del Cliente en la Actividad implica el conocimiento y aceptación total e incondicional de los presentes Términos y Condiciones, así como a todas las políticas, normas y demás disposiciones legales aplicables, incluyendo el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011). Al decidir participar, el Cliente se obliga a cumplir con las reglas establecidas por **Samsung**, así como a aceptar las decisiones de **Samsung**, las cuales serán definitivas en todos los asuntos relacionados con la Actividad.

Samsung:

- a) Se reserva el derecho de modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Las modificaciones entrarán en vigor inmediatamente después de su publicación en nuestro sitio web o después de haber sido comunicadas de cualquier otra manera.
- b) Se compromete a llevar a cabo esta Actividad de manera transparente y justa, respetando los derechos de todos los Clientes y actuando de acuerdo con la normativa legal vigente.

Los presentes Términos y Condiciones podrán ser consultados ingresando a <https://www.Samsung.com/co/info/tyc/>. Para cualquier consulta o aclaración sobre estos Términos y Condiciones, por favor, comuníquese con **Samsung** a través de nuestra línea de atención al cliente <https://contactus.Samsung.com/customer/contactus/formmail/mail/MailQuestionGeneralNew.jsp?sitelid=27>

VIGENCIA DE LA ACTIVIDAD Los Clientes podrán acceder a la Actividad durante el siguiente periodo de vigencia: *25 de julio de 2025 hasta 31 de diciembre de 2026* (la “Vigencia”).

1. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

- a) Samsung Care + HA (Home Appliances) (“Beneficio”) es un beneficio que ofrece mantenimientos, instalación y reinstalación para ciertos productos que habitualmente no incluyen este Beneficio en el precio de la compra.
- b) Por la compra de un producto participante indicados en el punto **4. PRODUCTOS Y UNIDADES DISPONIBLES** (en adelante el “Producto”), el consumidor tendrá la posibilidad de agregar al carro de compras el Beneficio.

2. CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL BENEFICIO

LE RECOMENDAMOS REVISAR DETENIDAMENTE ESTAS CONDICIONES PARA ASEGURAR QUE SU COMPRA CUMPLA CON LOS REQUISITOS DE LA ACTIVIDAD.

Las actividades de mantenimientos, instalación y reinstalación incluidas y excluidas en el Beneficio se describen a continuación:

Mantenimiento: actividades y cuidados necesarios para cooperar con el buen funcionamiento de un producto				Instalación y reinstalación: supone la instalación de un producto participante por una empresa certificada y avalada por Samsung			
Actividad a realizar	Nevera	Lavadora	Secadora	Actividad a realizar	Nevera	Lavadora	Secadora
1. Diagnóstico de funcionamiento	O	O	O	1. Dos (2) eventos de Instalación gratuita (Conexión de mangueras, tomas eléctricas o de gas si aplica)	O	O	O
2. Limpieza de fabricante de Hielo	O	X	X	2. Primera Instalación Primera vez	O	O	O
3. Limpieza básica Interior y Exterior	O	O	O	3. Segunda Instalación después de Mudanza a nueva casa o apartamento (De acuerdo con la cobertura del servicio)	O	O	O
4. Limpieza de ductos de ventilación	X	X	O	4. Diagnóstico de funcionamiento	O	O	O
5. Revisión y limpieza de Filtro (Válvulas y atrapa Pelusas)	X	O	O				
6. Limpieza de Condensador/Tubería y Compresor - (Barrido o Soplado)	O	X	X				
7. Lubricación Dampers	X	O	X				

8. Revisión de fugas de gas	X	X	O	5. Purga del sistema hidráulico en donde se conectará el Producto	O	X	X
9. Revisión de conexiones eléctricas a menos de un metro del Producto. Medición de Amperaje/ Tensión	O	O	O	6. Revisión estética del Producto (externa)	O	O	O
10. Cambio de filtro (No incluye Filtro) Se vende por separado	O	X	O	7. Verificación visual de la ventilación del sitio	X	X	O
11. Nivelación y Calibración (La superficie, piso debe estar nivelada)	O	O	O	8. Conexión de mangueras a las llaves de suministro instaladas por el consumidor previamente	X	O	O
12. Explicación de Uso y Mantenimiento	O	O	O	9. Instalación de ducto de evacuación (Aire/Gas)	X	X	O
13. Actualización de Software (Si aplica)	O	O	O	10. Puesta a punto (Configuraciones/calibración/Nivelación)	O	O	O
14. SmartThings (Actualización y enlace) Aplica para los Productos compatibles con esta tecnología	O	O	O	11. Instalación llave galápago (La llave galápago no está incluida)	O	X	X
				12. Retiro de tornillos de anclaje	X	O	X
				13. Explicación de Uso y Mantenimiento	O	O	O

- Solo aplica Mano de Obra.
- No incluye repuestos, estos deben ser comprados por separado a través de la red autorizada de centros de servicio de Samsung.
- (X) No incluido, precio por separado.
- (o) Incluido en Samsung Care + HA.
- No aplica obra civil ni materiales.
-

- Solo aplica Mano de Obra.
- No incluye repuestos, estos deben ser comprados por separado a través de la red autorizada de centros de servicio de Samsung.
- (X) No incluido, precio por separado.
- (o) Incluido en Samsung Care + HA.
- No aplica obra civil ni materiales.

- c) El Beneficio que no hace parte de la garantía legal y busca ofrecer mantenimientos y servicio de instalaciones para los modelos o SKU indicados en este documento.
- d) Lo anterior, sujeto a que el Cliente dé cumplimiento a todos los Términos y Condiciones.
- e) Es importante destacar que el Cliente solo podrá acceder a este Beneficio si cumple con todos los requisitos y condiciones establecidos en los Términos y Condiciones de la Actividad.
- f) El Beneficio estará disponible solamente para las siguientes ciudades: Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Cartagena, Cúcuta, Ibagué, Villavicencio, Neiva, Manizales, Armenia, Santa Marta y 50 Km alrededor. (Las visitas están sujetas a las condiciones de orden público y seguridad de la zona).

3. MECANICA DE LA ACTIVIDAD

Los Clientes podrán acceder a la Actividad siguiendo el siguiente paso a paso:

1. Visite la página web de Samsung <https://www.samsung.com/co> o la Samsung Shop App (en adelante las “Tiendas Autorizadas Participantes”).
2. Busque y elija el Producto de su preferencia. (nevera, lavadora o secadora).
3. El Cliente podrá agregar al carro de compras el Beneficio que está asociado a su Producto.
4. El sistema arrojará el precio total del Beneficio.
5. El Cliente paga el precio del Beneficio adicional al precio del Producto.
6. Los valores tanto del Producto como del Beneficio serán discriminados y sumados a la totalidad de la compra.
7. El Cliente deberá seguir los pasos para finalizar su compra.
8. Cinco (5) días hábiles después de realizada la compra, el Cliente recibirá en su correo electrónico los términos y condiciones del Beneficio y los canales de contacto aplicables al Beneficio.

Información adicional:

1. Período de redención: el Cliente podrá solicitar el Beneficio hasta dos (2) años contados a partir de la fecha de recibido el Producto.
2. Posibilidad de acumular los Beneficios: para compras en tiendas online este Beneficio es acumulable con la promoción vigente de 0% de Interés y de instalación gratis.

3. Costo de envío: el costo de envío del Producto será definido por cada Tienda Autorizada Participante, el cual dependerá de cada caso particular. Este valor se calculará en el proceso de la compra y será informado al Cliente en el momento de la liquidación de la orden, antes de realizar el pago.
4. Para mayor información del Beneficio, el Cliente podrá ingresar a <https://www.samsung.com/co/support/samsung-care-plus-da/>.

Le recomendamos revisar detenidamente estas condiciones para asegurar que su compra cumpla con los requisitos de la Actividad.

4. PRODUCTOS Y UNIDADES DISPONIBLES

La disponibilidad puede variar según la ubicación y está sujeta a cambios sin previo aviso. Esta Actividad es válida hasta agotar existencias, solo aplican neveras, lavadoras y secadoras de las siguientes referencias.

Producto	Referencia	Cantidades
NEVERAS	RF22A4220SG/CO	200
NEVERAS	RF22A4220S9/CO	200
NEVERAS	RF32CG5410B1CO	200
NEVERAS	RS27T5200B1/CO	200
NEVERAS	RS27T5200S9/CO	200
NEVERAS	RS22T5200B1/CO	200
NEVERAS	RS23T5B00S9/CO	200
NEVERAS	RS57DG4100B4CO	200
NEVERAS	RS57DG4000B4CO	200
NEVERAS	RS23CB70NA12CO	200
NEVERAS	RS28CB760A7GCO	200
LAVADORAS	WF20T6000AW/CO	200
LAVADORAS	WF22C6400AP/CO	200
LAVADORAS	WF22R6270AW/CO	200
LAVADORAS	WF25A8900AV/CO	200
LAVADORAS	WF26DG8250AVCO	200
LAVADORAS	WD11T4046BX/CO	200
LAVADORAS	WD12T754DBX/CO	200
LAVADORAS	WD16T6000GP/CO	200
LAVADORAS	WD18T6000GV/CO	200
LAVADORAS	WD20T6300GP/CO	200
LAVADORAS	WD22T6500GP/CO	200
LAVADORAS	DVG24A8870V/CO	200

5. CONDICIONES GENERALES DE LA ACTIVIDAD

La garantía que aplica a los Productos y/o Beneficios corresponderá a la garantía de calidad otorgada por **Samsung**, para dichos Productos y/o Beneficios. Las condiciones específicas del proceso de la garantía podrán ser consultadas en el siguiente link: [Información sobre la garantía de los productos Samsung | Samsung CO](#)

Si el Cliente hace uso de su derecho de retracto respecto al Producto adquirido, siempre y cuando dicho Producto sea objeto de retracto, el Cliente deberá devolver el Producto y el Beneficio no será aplicable. Las condiciones de retracto aplicarán según lo definido

en la ley y conforme a las indicaciones establecidas por cada Tienda Autorizada Participante. Las condiciones de **Samsung** para ejercer el derecho de retracto podrán ser consultadas en el siguiente link: [¿Cuál es el período para devoluciones? | Samsung Colombia](#)

En consecuencia, y en caso de existir alguna reclamación sobre los Productos y/o Beneficios, dicha reclamación será atendida a través del Call Center de **Samsung** comunicándose al WhatsApp +57 3138698800 desde cualquier celular en Colombia, o a través de los canales de atención al público de cada una de las Tiendas Autorizadas Participantes.

Los Beneficios de esta Actividad no pueden ser canjeados por dinero en efectivo ni por productos distintos a los mencionados en este texto.

La información que el Cliente registre debe ser veraz y completa; se prohíbe todo acto de suplantación de identidad y/o información incorrecta que no corresponda a la persona natural o jurídica que accede a la Actividad.

CAMBIO DE PRODUCTO POR RETRACTO **Samsung** ha habilitado la posibilidad de cambio de Producto únicamente por el mismo Producto, pero en distinto color siempre y cuando el Producto esté nuevo, sin abrir, sin uso, en empaque original, con todas sus piezas y manuales completos, al igual que con sellos de seguridad y etiquetas adheridas al mismo, llevando a cabo el siguiente procedimiento:

Si el Cliente desea hacer el cambio, lo puede hacer comunicándose con **Samsung** a los números #726, (601)6001272 y 018000112112 o por WhatsApp al 3138698800 (en horario de domingo a domingo de 8:00 am- 10:00 pm) en un plazo de cinco (5) días hábiles luego de la entrega del Producto.

El Cliente deberá devolver el Producto y asumir los costos de transporte y demás que conlleve la devolución del bien. En caso de considerarlo conveniente, el Cliente podrá utilizar el servicio de transporte sugerido por **Samsung**, en cuyo caso, expresamente autoriza a **Samsung** a deducir del dinero a devolver los costos de transporte y demás que conlleve la devolución del bien.

Tan pronto como **Samsung** reciba de vuelta el Producto, revisará las condiciones en las que se encuentra el mismo y en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles informará al Cliente si cumple con las condiciones establecidas para el cambio.

En caso de que el Producto no cumpla con los criterios establecidos anteriormente, el Cliente será informado vía correo electrónico con la razón por la cual no procede el cambio y el Producto será devuelto a la dirección de envío inicial.

El Cliente podrá consultar la política de devoluciones y cancelaciones en: Políticas aplicables: <https://www.samsung.com/co/shop-faq/returns-and-cancellations/>

REVERSIÓN DE LA COMPRA Cuando el Cliente realice el pago del Producto a través de una tarjeta débito, crédito o cualquier otro método de pago a través de una Tienda Autorizada Participante online, Tienda Autorizada Participante física o de **Samsung**, se reversará dicho pago (i) cuando el Cliente sea sujeto de fraude, (ii) cuando la operación corresponda a una no solicitada, (iii) cuando el Producto adquirido no sea recibido, o (iv) el Producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso y no admita reparación.

Para que proceda la reversión del pago, el Cliente deberá:

- Presentar una solicitud ante **Samsung** y deberá devolver el Producto, cuando ello sea procedente, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el Cliente 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.
- 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 a favor del Cliente.
- Se realizará la reversión del pago efectivamente hecho por el Cliente, el cual puede variar del precio total del producto en cuestión, debido a la aplicación de algún Beneficio.

**POLÍTICA DE
TRATAMIENTO
DE DATOS
PERSONALES
Y PRIVACIDAD**

Para acceder a la Actividad el Cliente deberá aceptar la Política de Tratamiento de Datos Personales de **Samsung**, en las condiciones establecidas en la Ley 1581 de 2012. **Samsung** cuenta con políticas expresas para el tratamiento de la información personal de los Clientes, por lo tanto, le agradeceremos leer cuidadosamente nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales para comprender el manejo y uso dado a la información que usted suministre. Estas políticas se encuentran disponibles en el siguiente link: <https://www.Samsung.com/co/info/privacy/>

**LEY
APLICABLE Y
RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS**

Los Términos y Condiciones se regirán por el ordenamiento jurídico colombiano, en especial por el Estatuto del Consumidor, la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, el Código de Comercio y las demás que las complementen, modifiquen y/o sustituyan. Cualquier controversia, inconformidad o conflicto en general que pueda surgir entre **Samsung** y el Cliente con ocasión a la aceptación de los presentes Términos y Condiciones deberán ser ventilados ante la jurisdicción ordinaria.

La declaración de nulidad de cualquier término constante en este instrumento y/o de cualquier ítem de sus anexos no implicará en la nulidad de estos Términos y Condiciones y tampoco perjudicará su eficacia, siempre que sea mantenida la base del negocio buscada por las partes en el momento de la aceptación de los Términos y Condiciones.