



## **POLITICAS DE GARANTÍA SAMSUNG**

### **Tiempo de garantía:**

Televisores 1 año.  
Monitores 1 a 3 años.  
Impresoras 1 año.  
Tablet 1 año  
Celulares 1 año.

### **Tipo de garantía:**

#### **Por defectos de fabricación:**

Se define como defecto de fabricación: la falla del componente que no ha tenido intervención física por parte del usuario o que no ha sido sometida a daño físico por golpes, mal manejo o por descargas eléctricas y mal control de la energía estática.

#### **Exclusiones en la garantía.**

- Vencimiento de la fecha de factura de MPS al canal de distribución.
- Daños por sobrecargas eléctricas.
- Mal manejo y manipulación del producto.
- Daños atribuidos a configuración de software, virus, instalaciones de sistemas operativos y/o aplicaciones de software mal instaladas o no soportadas por el equipo.
- Manipulación por personal no autorizado y apertura de sellos de seguridad.
- Información de los usuarios en los discos duros cuando ingresan a Diagnostico.

Se entenderá como DOA la máquina que al ser instalada por primera vez no funcione y su falla no sea originada por las exclusiones de garantía, puede aplicar sólo hasta 7 días después de fecha de compra del usuario final. Para tablets no son 7 días sino hasta 48 horas.

El producto debe estar nuevo, sin signos de uso, con caja y accesorios originales y completos.



El distribuidor debe certificar la fecha de entrega y/o venta para validar el tiempo de garantía.

El diagnóstico debe ser emitido por un Centro de Servicio perteneciente a la red de Samsung Electronics Colombia S.A.

**Procedimiento para obtener la garantía**

Todos los clientes deben reportar cualquier falla de sus productos directamente con la línea de atención **018000 112 112 o 600 12 72.**