

Términos y condiciones de uso del programa de soporte de Auto-Reparación "Repara contigo"

Los términos y condiciones que a continuación se detallan (en adelante, los "Términos y Condiciones") regulan las condiciones bajo las cuales cualquier persona, usuario o consumidor (en adelante, el "Usuario"), puede acceder al programa de soporte de auto-reparación "Repara contigo" y al material o kits de reparación (en adelante, y en su conjunto, "Repara Contigo"), de los productos que se detallan en estos Términos y Condiciones, el que está disponible en el sitio web <https://www.samsung.com/cl/support/self-repair/> (en adelante, el "Sitio"), y el cual es ofrecido por SAMSUNG ELECTRONICS CHILE LTDA. (en adelante "Samsung").

1. Aceptación de los términos

Cualquier Usuario que quiera acceder al programa soporte Repara Contigo, deberá aceptar y sujetarse a estos Términos y Condiciones, así como a los "Términos y Condiciones de Uso para compra y navegación en Plataformas de Comercio Electrónico de Samsung", disponibles en: <https://images.samsung.com/is/content/samsung/assets/cl/footer/TC-SamsungCom-ShopApp-2023-12-22.pdf>, y a la Política de Privacidad de Samsung, disponible en: <https://www.samsung.com/cl/info/privacy/>, los que se entienden que forman parte integrante de estos Términos y Condiciones.

En virtud de lo anterior, el Usuario debe leer, entender y aceptar estos Términos y Condiciones de forma previa a acceder al soporte del Sitio y al servicio Repara Contigo, soporte que se encuentra supeditado a la aceptación de estos Términos y Condiciones.

2. Condiciones para acceder al preograma Repara Contigo

El acceso al Sitio y al contenido de auto-reparación con el programa Repara Contigo, solo está disponible para personas mayores de 18 años que sean residentes en Chile. Si es menor de 18 años, no use el Sitio ni realice ninguna de las actividades de auto-reparación de Repara Contigo descritas en el Sitio.

La auto-reparación solo está disponible para los siguientes dispositivos, que se encuentren fuera del período de garantía: de línea Galaxy S20, S20+, S20 Ultra, S21, S21+, S21 Ultra, S22, S22+ y S22 Ultra. Samsung se reserva el derecho de añadir o eliminar dispositivos del presente listado, para realizar auto-reparaciones de pantalla o display, y/o cubierta trasera, y/o puerto de carga de los modelos descritos en el Sitio.

El programa y el sitio de la auto-reparación está dirigido exclusivamente para las reparaciones fuera de garantía de los dispositivos señalados en el párrafo anterior, para llevar a cabo auto-reparaciones de la pantalla, y/o cubierta trasera y/o puerto de carga. Si el Producto todavía está dentro del período de garantía, le recomendamos que lo lleve a un centro de servicio autorizado de Samsung. Usted podrá consultar la lista de Centros de Servicios Autorizados de Samsung en: <https://www.samsung.com/cl/support/service-center/>.

Samsung se reserva el derecho, a su exclusivo criterio, de modificar o reemplazar estos Términos y Condiciones en cualquier momento, así como de modificar otras políticas o pautas relacionadas con el programa Repara Contigo. Dichas modificaciones se darán a conocer a través de los mismos medios en los que se difunden los presentes Términos y Condiciones.

3. Reglas y Conducta

Usted se compromete a utilizar el Sitio y su contenido con estricto cumplimiento de estos Términos y Condiciones en los servicios del programa Repera Contigo.

La realización de la auto-reparación con el programa Repara Contigo es voluntaria y responsabilidad exclusiva del cliente. Por lo tanto, para verificar la factibilidad de aplicar el contenido disponible en el Sitio para reparar su Producto,

debe acceder previamente a las guías de reparación y materiales de soporte disponibles a través del Sitio. Samsung no es responsable de ningún daño al producto resultante de la falta de lectura previa de las guías de reparación disponibles en el Sitio, o de los daños ocasionados por el uso de materiales distintos a los disponibles en el Sitio.

Si no puede encontrar piezas para auto-reparar su producto, no está seguro de realizar la auto-reparación y/o tiene alguna duda sobre los procedimientos a realizar, debe comunicarse al 800 726 786 de lunes a domingo de 08:00 a 23:00hrs Chile o en [Samsung.com/cl/support](https://www.samsung.com/cl/support) para recibir asistencia.

La venta de refacciones estará limitada por cliente, por lo que en caso de solicitar la compra de 3 o más unidades de una misma pieza SAMSUNG se reserva el derecho a limitar la venta de solo dos piezas de cada refacción.

Samsung no es responsable de ningún daño al producto resultante de un error, omisión, impericia o imprudencia del cliente durante la actividad de auto-reparación con Repara Contigo. Bajo ninguna circunstancia debe intentar reparar su producto con herramientas, sin implementos de seguridad o en condiciones diferentes a las expresamente indicadas en el sitio, de lo contrario podría poner en riesgo la integridad del producto, los materiales de reparación (refacciones) y su propia seguridad.

La responsabilidad de la auto-reparación con Repara Contigo recae exclusivamente en el Usuario. Si no tiene las habilidades y/o conocimientos necesarios para llevar a cabo la auto-reparación, le recomendamos que se comuniquen con la Asistencia Técnica de Samsung.

4. Prohibición de reventa de refacciones

Los materiales de reparación (refacciones) se encuentran disponibles única y exclusivamente para efectuar la auto-reparación indicada en los presentes términos y condiciones. Por lo anterior, queda estrictamente prohibida la reventa de las refacciones por lo que en caso de que el Usuario sea sorprendido realizando esta práctica, Samsung se reserva el derecho para realizar la suspensión de la venta de dichas piezas, así como para ejercer las acciones legales que estime pertinentes, por lo que se le invita a cumplir con los presentes Términos y Condiciones, así como con todas las leyes aplicables.

5. IMPORTANTE:

En caso de que el Usuario acceda al programa de Repara Contigo para los dispositivos dentro del periodo de garantía, ésta será invalidada por el resto del periodo por un posible proceso de reparación erróneo, realizada por el Usuario o por cualquier persona que no sea un operador certificado por Samsung. En caso de requerir el servicio de reparación, el Centro de Servicio realizará una valoración y cotización por el servicio a realizar el cual deberá ser pagado por el Cliente.

Para llevar a cabo la auto-reparación, es fundamental que cuente con las herramientas de reparación adecuadas, las guías de reparación aplicables a su Producto y las piezas originales adquiridas, disponibles en el Sitio.

Además, es fundamental que observe cuidadosamente todas las recomendaciones contenidas en los materiales antes mencionados, incluidas, entre otras, las pautas relacionadas con el uso de equipos de protección, las condiciones del entorno en el que se llevará a cabo la auto-reparación con el programa Repara Contigo (limpieza, iluminación entre otros), el estado del Producto, su batería y todas las demás instrucciones aplicables.

Parte de los componentes reemplazados en la auto-reparación con el programa Repara Contigo pueden tener reglas de eliminación específicas, y es su responsabilidad eliminar dichos elementos correctamente. Samsung tiene un programa de logística inversa con eliminación correcta respetando las leyes ambientales y puede ayudar en esta eliminación. Consulte las condiciones de Samsung de logística inversa para la eliminación de las piezas <https://www.samsung.com/cl/support/eco-conscious-service/>, Apartado Samsung Recycling.

6. Responsabilidad

Samsung estará exento, de toda responsabilidad por cualquier lesión, pérdida o daño de cualquier tipo que surja de la auto-reparación con el programa Repara Contigo en violación de las pautas e instrucciones proporcionadas en el Sitio, incluidas, entre otras, el uso de piezas falsificadas o paralelas, el uso de herramientas incompatibles, la falta de utilización de implementos de seguridad adecuados, el incumplimiento de todas las etapas y pasos indicados en el Sitio para la auto-reparación con el programa Repara Contigo, la realización de reparaciones en un lugar inadecuado, la imprudencia o mala práctica en la realización de la auto-reparación, entre otras situaciones.

La auto-reparación con el programa Repara Contigo es responsabilidad directa del Usuario.

7. Garantía de las refacciones para la auto-reparación

Las piezas originales adquiridas por usted para realizar la auto-reparación con el programa Repara Contigo están cubiertas por una garantía de 6 meses a partir de la fecha de que el cliente reciba las piezas.

Para ejercer la garantía, es indispensable que manipule las piezas de acuerdo con las pautas del Sitio, así como presentar la boleta y/o factura de compra de las piezas.

La garantía no será aplicable en caso de que la pieza haya sufrido algún daño inducido por el cliente y/o haya sido instalada incorrectamente.

Para ejercer la garantía, debe comunicarse con Samsung a través de la Asistencia Telefónica de Samsung al número 800 726 786 en un horario de Lunes a Domingo de 8 a 23hrs o en samsung.com/cl/Support para recibir asistencia.

8. Contenido en general del sitio

Usted acepta que el contenido del Sitio es proporcionado específicamente por Samsung y/o sus socios y que dicho contenido puede estar protegido por derechos de autor, marcas registradas, marcas de servicio, patentes, secretos comerciales u otros derechos de propiedad (ya sean intelectuales o de otro tipo). Salvo autorización expresa en estos Términos y Condiciones o de otro modo por parte de Samsung por escrito, usted no debe vender, otorgar licencias, alquilar, modificar, distribuir, copiar, reproducir, transmitir, exhibir públicamente, realizar públicamente, publicar, adaptar, editar o crear obras derivadas de tal contenido.

Todo el contenido es sólo para fines informativos y sirve como una guía general y no pretende ofrecer una solución a un problema específico o reemplazar el consejo de un profesional calificado especializado y capacitado en el manejo de productos Samsung. Samsung no recomienda utilizar el contenido del sitio web como sustituto del asesoramiento y análisis técnico profesional.

9. Uso del contenido del sitio

El uso del contenido del Sitio se rige por los ["Términos y Condiciones de Uso para compra y navegación en Plataformas de Comercio Electrónico de Samsung"](https://images.samsung.com/is/content/samsung/assets/cl/footer/TC-SamsungCom-ShopApp-2023-12-22.pdf), disponibles en: <https://images.samsung.com/is/content/samsung/assets/cl/footer/TC-SamsungCom-ShopApp-2023-12-22.pdf>, los cuales es su obligación leer y aceptar.

[En virtud de ellos, Los Usuarios no pueden hacer uso del Sitio, y de las Plataformas de Samsung en general, de ninguna manera que pueda dañar a Samsung, sus afiliados, sus marcas o cualquier persona o propiedad.](#)

10. Terminación

Samsung se reserva el derecho de suspender el Sitio y su contenido en cualquier momento, con o sin causa, con o sin notificación. Todas las disposiciones de los Términos y Condiciones relativas, entre otras, a la exclusión de garantía de productos reparados por el Usuario o personas no certificadas estando vigente la garantía del producto reparado, el plazo de garantía de las piezas adquiridas, y las limitaciones de responsabilidad de Samsung, se mantendrán vigentes por el período de tiempo correspondiente de acuerdo a lo señalado en estos Términos y Condiciones y en la legislación vigente.

11. Ley aplicable y resolución de conflictos

La aplicación de estos Términos y Condiciones se someterán a las leyes de la República de Chile, en especial a la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada.

En caso del surgimiento de problemas que el Usuario estime como contrarios a la Ley N°19.496 podrá siempre acudir a los tribunales competentes para reclamar sus derechos.

12. Protección de datos personales

Samsung adoptará las medidas necesarias y razonables para resguardar la seguridad y privacidad de los datos e información proporcionada por el Usuario, de acuerdo a lo establecido en la legislación aplicable, a estos Términos y Condiciones, y a la Política de Privacidad que se encuentra disponible en <https://www.samsung.com/cl/info/privacy/>.

13. Disposiciones generales

Los Términos de uso constituyen el acuerdo completo entre el Usuario y Samsung con respecto al programa Repara Contigo, y el uso del Sitio y su contenido, y reemplazan todas las comunicaciones y propuestas anteriores o actuales (ya sean orales, escritas o electrónicas) entre el Usuario y Samsung con respecto a Repara Contigo. Si se determina que alguna disposición de los Términos y Condiciones es inaplicable o inválida, esa disposición se limitará o eliminará en la medida mínima necesaria para que los Términos y Condiciones permanezcan en pleno vigor, efecto y aplicabilidad. Ninguna falla por parte de Samsung o del Sitio para hacer cumplir cualquiera de sus derechos bajo estos Términos y Condiciones actuará como una renuncia a tales derechos. Los Términos y Condiciones son personales para el Usuario y no pueden ser asignados, transferidos o sublicenciados por el Usuario. Todas las notificaciones previstas en los Términos y Condiciones se realizarán por escrito y se considerarán debidamente entregadas cuando se reciban, ya sea que se entreguen en persona o se envíen por correo certificado registrado, con acuse de recibo; cuando la recepción se confirme electrónicamente, si se transmite por correo electrónico. A menos que se indique lo contrario, los Términos y Condiciones, y todo el contenido proporcionado por Samsung son propiedad de Samsung. La marca Samsung y el logotipo de Samsung, así como cualquier otro logotipo o característica de marca propiedad de Samsung, son marcas comerciales o marcas de servicio de Samsung o propiedad de Samsung. Los nombres de empresas y productos reales mencionados en el Sitio pueden ser marcas comerciales o marcas de servicio de sus respectivos propietarios.