



CONSERVA TU FACTURA

Conserva la factura o una fotocopia de la misma, a fin de agilizar servicio de garantía. No es indispensable presentar la factura en caso de requerir la garantía de un producto.

Llámanos

En caso de requerir servicio de garantía en ciudades donde la marca del producto no tiene un CENTRO DE SERVICIO AUTORIZADO para dar éste soporte, el cliente debe comunicarse a la línea nacional +57 300 6879830 o al CENTRO DE SERVICIO AUTORIZADO y allí le darán la asesoría para coordinar la recogida del producto por parte de la marca o envío del producto por parte del cliente a un CENTRO DE SERVICIO AUTORIZADO para gestionar la reparación y posterior retorno del producto.

Lee las instrucciones de uso

Para que obtengas el 100% de aprovechamiento de los productos adquiridos en vivela.com, te recomendamos que revises en el empaque y los manuales las especificaciones de uso antes de empezar a disfrutar de tu producto adquirido.

La Garantía aplica si, cuando:

El producto presenta falla técnica o defecto de fábrica. Esto debe ser certificado por un CENTRO DE SERVICIO AUTORIZADO.

La garantía podría NO aplicar, cuando:

- El equipo presente maltrato, accidente, catástrofes naturales o como consecuencias de estas, uso distinto al indicado en las instrucciones de manejo (ejemplo: comercial) uso en condiciones ambientales deficientes, instalación y/o programación deficiente del producto.
- Presente daños causados por fluctuaciones de voltaje de la energía eléctrica o descargas eléctricas atmosféricas.
- El producto haya sido abierto o manipulado por personal no autorizado por la marca.
- Son daños ocasionados por la adaptación e instalación de piezas o accesorios no genuinos, no autorizados por la marca.
- Son daños ocasionados por insectos o roedores.
- Son daños ocasionados por la falta de cuidado con el producto o factores ajenos (oxidación, decoloración, ralladuras, exceso de polvo, golpes ruptura de mueble o gabinete exterior).
- El producto no presente número de serie de la fabricación o este se encuentre alterado.
- Si el producto es intervenido o manipulado por un tercero o un técnico no autorizado esto será causal de pérdida de la garantía del producto.





- La pantalla tenga menos de (5) píxeles defectuosos.
- Sea requerida fuera del territorio nacional donde fue adquirido el producto de Hardware.
- El sello de garantía esté roto.

IMPORTANTE

CEM ELECTRONIX S.A.S NIT 900623074-3 es un distribuidor autorizado en Colombia, y es responsable del esta página y su contenido.

La garantía únicamente se hará efectiva para productos importados por **Samsung Electronics Colombia S.A. Nit: 830.028.931-5**, al territorio colombiano.

Nota: Se aclara que por las condiciones técnicas y de fabricación de algunos productos en estas condiciones, su reparación no podría realizarse en Colombia por lo que se sugiere ponerse en contacto con su distribuidor en el exterior o país de origen.

Servicio de Garantía

Para solicitar la efectividad de la garantía legal, el Consumidor debe entregar su producto en el Centro de Servicio Autorizado más cercano.

Alcance de la Garantía

CEM ELECTRONIX S.A.S NIT 900623074 -3 da efectividad a sus garantías conforme a Ley 1480 de 2011, el Decreto 735 de 2013 y las normas que le modifiquen y complementen.

PLAZO PARA LA REPARACIÓN DEL PRODUCTO:

Se procederá con la reparación si el producto presenta falla técnica, en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles. En los casos en que **SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S.A.** disponga de un bien en préstamo o comodato para el usuario mientras se efectúa la reparación del mismo, el término para la reparación podrá extenderse hasta por sesenta días (60) días hábiles o un plazo superior si las partes lo acuerdan por escrito.

COPIAS DE SEGURIDAD O (BACK UP):

El software, las licencias, complementos, memorias del usuario, contenidos o cualquier tipo de información que haya sido almacenada por el Consumidor en el producto no será cubierta por garantía, ni su tratamiento, almacenamiento o recuperación serán responsabilidad del **CEM ELECTRONIX S.A.S NIT 900623074 -3**. El Consumidor previo a requerir soporte técnico, será el único responsable de respaldar dicha información en sus dispositivos de almacenamiento personal. (Aplica para aquellos productos que posean dichas propiedades).

Situaciones no cubiertas por la garantía legal

- Productos cuyo período de garantía haya expirado o finalizado.
- Situaciones ocasionadas por fuerza mayor, caso fortuito, culpa exclusiva del usuario, mal uso o el hecho de un tercero.
- Problemas causados como consecuencia de instalaciones inadecuadas, uso o mantenimiento inadecuados o diferentes al indicado en el manual del producto.



- Reparaciones efectuadas por personal no autorizado.
- Productos que presenten modificaciones de cualquier tipo (Software o Hardware) no autorizadas por el fabricante.
- Problemas causados por operación, uso o transporte inadecuado.
- Problemas causados por la invasión de elementos extraños al producto como agua, polvo, arena, insectos, roedores o cualquier otra sustancia que afecte el funcionamiento del producto.
- Daños ocasionados por la instalación de programas o virus mal intencionados que causen conflicto con el sistema operativo original del producto y/o su funcionamiento normal.
- Situaciones relacionadas con el operador de telefonía Móvil. (Por ejemplo, tarjeta SIM, disponibilidad del servicio, cobertura, etc.)

TENGA EN CUENTA

Para solicitar la efectividad de la garantía legal, el Consumidor estará obligado a informar el daño que tiene el producto y ponerlo a disposición en el mismo sitio en el que le fue entregado al adquirirlo, lo anterior con el fin de obtener soporte técnico a domicilio.

No es indispensable presentar la factura de venta en caso de requerir la garantía de un producto. No obstante, se sugiere al Consumidor conservar y presentar la factura de compra y/o prueba de dicha transacción comercial. En caso de no contar con la factura se adelantará el proceso de validación de garantía.

En el mismo sentido se invita a diligenciar y conservar el Certificado de Garantía entregado con el producto ya que este documento le ayudará a identificar fácilmente el término de garantía de producto.

La garantía de algunos productos se encuentra sujeta a la garantía otorgada por la casa fabricante SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S.A, por lo anterior, se le recomienda atender la Política de Garantía de la casa fabricante, la cual se encuentra disponible en: <https://www.samsung.com/co/support/warranty/>

