Términos y condiciones de la garantía Pantallas Profesionales Samsung
Samsung Electronics México, S.A. de C.V. garantizará este producto en todos sus componentes y mano de obra por el tiempo indicado en la tabla de vigencia, contado a partir de la fecha factura de compra, contra cualquier defecto de fabricación y funcionamiento durante el uso normal y correcta instalación de éste producto y dentro la vigencia de la misma.

Vigencias

- Accesorios (cable AC, control remoto, sensor IR externo, etc) 3 meses
- Televisión Hotelera 3 años
- Monitor LCD y Monitor LED 3 años

Cláusulas

1. Esta póliza ampara únicamente productos comercializados por Samsung Electronics México, S.A. de C.V., a través de sus distribuidores autorizados dentro de la República Mexicana.
2. Para hacer efectiva la garantía, bastará presentar la factura o los certificados de póliza, solicite información del centro de servicio autorizado más cercano a su localidad al 800 1488 747 opción 4, se solicita presentar el documento original de la factura o comprobante de compra.
3. Si el producto se encuentra dentro del período de garantía y cumpliendo con todos los requerimientos de instalación (estipulados en el manual de instalación/usuario), Samsung Electronics México, S.A. de C.V., se compromete a reparar o reemplazar, a su discreción, las piezas y componentes defectuosos del mismo, sin costo alguno para el propietario. La garantía con respecto a un elemento reparado o reemplazado tendrá vigencia por el tiempo restante del período de garantía. Todos los elementos reemplazados durante la prestación de servicios pasarán a ser propiedad de Samsung, y las piezas nuevas o de reemplazo pasarán a ser propiedad del cliente. Samsung Electronics México, S.A. de C.V. cubrirá los gastos de transportación del producto dentro de la red de servicio, que se deriven dentro del cumplimiento de la garantía.
4. La mano de obra, refacciones, y componentes utilizados para la reparación o reemplazo del componente no tendrán ningún costo para el cliente siempre y cuando el período de garantía estipulado en la presente póliza no se haya terminado y cubrirá los gastos necesarios erogados que se deriven del cumplimiento de la garantía.
5. El tiempo de reparación no será mayor de treinta días naturales a partir de la fecha de recepción del producto por parte de Samsung Electronics México, S.A. de C.V., o el Centro de Servicio Autorizado.
6. La póliza de garantía no considera maniobra de desmontaje y montaje para la reparación.
7. Al recibir el producto en el lugar de entrega solicitado, el canal deberá cerciorarse del buen funcionamiento del mismo y regresar en el mismo transporte aquel producto que tenga deficiencias. El producto se debe encender para validar que no presente daño oculto (Panel Roto, rayones, cosméticos rotos).

8. En caso de haber recibido el producto completo, aún se pueden reportar daños ocultos dentro de las 24 horas posteriores a la fecha de recepción del producto para aplicar el proceso de inspección de daño oculto al 800 1488 747 de lo contrario no procederá la inspección técnica por dicho daño y deberá cotizarse la reparación, sin embargo, el veredicto final podrá atribuirse a un mal manejo del producto ajeno a la logística de Samsung Electronics México, S.A. de C.V. lo cual no lo cubre la garantía.
9. El periodo de prueba por DOA (Dead On Arrival) es de 7 días a partir de la fecha de recepción o fecha de facturación del equipo sobre defectos de fabricación (panel roto no se considera defecto de fabricación).
10. La Política de Pixeles (1pixel = 3 subpixeles) apagados considera el cambio de panel LCD cuando se tengan 5 o más pixeles apagado o 1 pixel siempre encendido.

ESTA GARANTÍA NO SERÁ VÁLIDA EN LOS SIGUIENTES CASOS

a) Cuando el producto se hubiese utilizado en condiciones distintas a las normales.
b) Cuando el producto no hubiese sido operado de acuerdo con el instructivo de uso que se le acompaña.
c) Cuando el producto hubiese sido alterado o reparado por personas no autorizadas por el fabricante nacional, importador o comercializador responsable respectivo.

Pasos para obtener soporte en Sitio Samsung para equipos profesionales

Para atención personalizada en sitio reportamos la falla por los siguientes medios
Teléfono: 800 1488 747
Correo electrónico: soporteb2b@samsung.com

Datos necesarios para obtener soporte:

- Modelo y numero de serie del dispositivo
- Foto de la etiqueta del equipo (legible / en formato pdf, jpg o png no mayor a 10 MB).
- Factura de compra (legible / en formato pdf, jpg o png).
- Ubicación donde está instalado el equipo (Dirección completa: Calle, No., Colonia, Municipio, Estado, C.P., entre calles y referencias).
- Condiciones de uso (¿Cómo está instalada?).
- Falla: Descripción detallada (fotografías o video de la falla, mensaje o código de error) legible y en formato pdf, jpg,png MP4 en video.
- Soporte: Descripción detallada del soporte realizado personalmente o en llamada.
- Nombre de contacto y números de teléfono de la persona a cargo en sitio. (Nombre completo, E-mail, Teléfono de Oficina. y Móvil).
- Indicar si es necesario permiso especial para el acceso al sitio y ¿cuánto tiempo se requiere para la autorización de este?

- Asegurar que el equipo este desmontado, ubicado y disponible para la revisión y/o reparación concentrados en un área.
- Anexar Fotos y video de la falla presentada en el o los dispositivos, lo mas claro posibles para intentar determinar la posible falla.

Con esta informacion los agentes de soporte de la marca se pondran de acuerdo con el personal en sitio para asistir a las instalaciones en un dia y horario conveniente para ambas partes y de esta manera se dara el soporte en sitio.

Nota: El personal de Samsung solicita que el equipo se encuentre desmontado, no importa si se desmonta min antes de que llegue el personal a revisar la o las pantallas solo que ellos no desmontan el equipo para no incurrir en problemas posteriores.