

## Sectorista Tiendas

BackOffice Dealer

Se detalla a continuación los principales términos y condiciones de la política de garantía de Samsung, los contactos para coordinaciones los casos y atender los requerimientos de tiendas a nivel nacional

### 1. Cobertura

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <b>Garantía Samsung</b>       | <p>Según lo establecido en el certificado de garantía del producto (*):</p> <p style="padding-left: 40px;">Cambio de productos (Nota de Crédito) en caso el producto se encuentre dentro del periodo DOA o DAP<br/>Reparación de producto posterior al DAP y durante el periodo de garantía</p> <p><i>(* La garantía se invalidará según las causales mencionadas en el certificado de garantía que forma parte del pack que se entrega al cliente cuando adquiere un producto nuevo.</i></p>  |
| <b>Territorialidad</b>        | <p>La garantía de la marca aplica sólo a los productos comercializados en el mercado peruano por Samsung Electronics Perú S.A.C. a través de las tiendas autorizados.</p> <p>La importación paralela de productos no cuenta con garantía local.</p>  |
| <b>Validez de la Garantía</b> | <p>Tiempo de la Garantía por producto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Televisores 02 años</li> <li>SoundBar 01 año</li> <li>BlueRay 01 año</li> <li>Equipo de Sonido 1 año</li> <li>Refrigeradoras Convencionales (RT) 01 año</li> <li>Refrigeradoras Side by side (RS) 02 años</li> <li>Lavadoras 01 año – Motor Digital Inverter 10 años</li> <li>Microondas 01 año</li> <li>Aire Acondicionado 01 año</li> <li>Celulares y Tablets 01 año</li> </ul> <p><i>(* Periodos válidos considerando la boleta de venta al cliente</i></p> |

### 2. Soporte Técnico Samsung

En caso el cliente cuente con dudas o problemas asociados al funcionamiento de su equipo, podrá comunicarse directamente con Samsung y recibir soporte técnico directo a través de sus distintos canales de atención:

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Contact Center</b> | <p><b>Por teléfono:</b></p> <p>Llamando al Contact Center de SAMSUNG Perú<br/>0800-777-08 (Número Gratuito)<br/>Horario de Atención:<br/>Lunes a Domingo 08:00 a 23:00 Hrs todos los días de la semana</p> |
| <b>Web Samsung</b>    | <p><a href="http://www.samsung.com/pe/support/">http://www.samsung.com/pe/support/</a></p>   |
| <b>Chat On-Line</b>   | <p><a href="http://livechat.support.samsung.com/Customer_new/PE">http://livechat.support.samsung.com/Customer_new/PE</a></p>   |

### 3. Sectorista

Nuestro Call Center tiene asignado a un agente técnico (BackOffice) para la coordinación de las atenciones de sus requerimientos:

|   |   |
|---|---|
| <p><b>BO DEALER</b></p> <p><b>Coordinación de Requerimientos</b><br/>Atenciones en domicilio y recojo de tienda<br/>Productos CE (Televisores, Refrigeradoras, Lavadoras)</p> | <p><b>Por teléfono:</b><br/>Llamando al Contact Center de SAMSUNG Perú<br/>0800-777-08 (Número Gratuito)<br/>Horario de Atención:<br/>Lunes a Domingo 08:00 a 23:00 Hrs todos los días de la semana</p> <p><b>Por email:</b><br/>Notificando al Sectorista asignado a la tienda<br/><i>Mario Tinoco</i><br/>Mail <a href="mailto:sepr.ha6@partner.samsung.com">sepr.ha6@partner.samsung.com</a><br/>Con copia al Supervisor de BackOffice<br/><i>Fiorella Jimenez</i><br/>Mail <a href="mailto:sepr.spv6@partner.samsung.com">sepr.spv6@partner.samsung.com</a></p> |
|---|---|

### 4. Instalaciones Premium

El proceso de Instalación Premium gratuitas a clientes (QLED, lavadoras y refrigeradoras), puede comunicarse por teléfono para validar el modelo del cliente o directamente la tienda puede enviarle un mail al Agente BackOffice –Premium Installations

|   |   |
|---|---|
| <p><b>PREMIUM INSTALLATIONS</b></p> <p><b>Coordinación de Instalación de Televisores, Lavasecas y Refrigeradoras ***</b></p> <p>Coordinación y seguimiento en servicios Premium</p> <p>Algunos productos seleccionados***</p> | <p><b>Por teléfono:</b><br/>Llamando al Contact Center de SAMSUNG Perú<br/>0800-777-08 (Número Gratuito)<br/>Horario de Atención:<br/>Lunes a Domingo 08:00 a 23:00 Hrs todos los días de la semana</p> <p><b>Por email:</b><br/>Notificando al Agente BackOffice –Premium Installations<br/><i>Jimmy Nava</i><br/>Mail <a href="mailto:sepr.prem.ha@partner.samsung.com">sepr.prem.ha@partner.samsung.com</a><br/><i>Heber Abanto</i><br/>Mail <a href="mailto:sepr.prem.tv@partner.samsung.com">sepr.prem.tv@partner.samsung.com</a><br/>Con copia al Supervisor de BackOffice<br/><i>Yin Perez</i><br/>Mail <a href="mailto:yin.perez@partner.samsung.com">yin.perez@partner.samsung.com</a><br/><a href="tel:956974300">Movil 956974300</a></p> |
|---|---|

## 5. Open Market

Las coordinaciones de reparaciones de móviles y Tablets debe generarse vía el Agente BackOffice Open Market, para gestionar el recojo y seguimiento correspondiente.

|   |  |
|---|--|
| <p><b>OPEN MARKET</b></p> <p><b>Coordinación de Requerimientos</b><br/>Solo Móviles y Tablets</p> | <p><b>Por email:</b><br/>Notificando al Agente BackOffice Open Market</p> <p><i>Elizabeth Yaranga</i><br/>Mail <a href="mailto:signatureclub@samsung.com">signatureclub@samsung.com</a></p> <p><i>Yolanda Acon</i><br/>Mail <a href="mailto:svc.opn.mkt@partner.samsung.com">svc.opn.mkt@partner.samsung.com</a></p> <p><i>Walter Guardia</i><br/>Mail <a href="mailto:agente.peru3@partner.samsung.com">agente.peru3@partner.samsung.com</a> Con copia al Supervisor de BackOffice</p> <p><i>Yin Pérez Quispe</i><br/>Mail <a href="mailto:yin.perez@partner.samsung.com">yin.perez@partner.samsung.com</a></p> |
|---|--|

## 6. Clientes Críticos

En caso de presentarse casos de Clientes críticos, reclamos en Redes Sociales, libro de reclamaciones o INDECOPI, comunicarse inmediatamente a nuestra área de reclamos.

|   |  |
|---|--|
| <b>VOC</b><br><br><b>Procesos de Reclamos</b><br>Tratamiento y Negociación de Reclamos de Clientes e INDECOPI | <b>Por email:</b><br>Notificando al Agente VOC<br><i>Jessica Soto</i><br>Mail <a href="mailto:svc.voc@partner.samsung.com">svc.voc@partner.samsung.com</a><br><i>Luis Gonzalez</i><br><a href="mailto:sepr.dtv4@partner.samsung.com">sepr.dtv4@partner.samsung.com</a><br><i>William Melendez</i><br>Mail <a href="mailto:sepr.ha4@partner.samsung.com">sepr.ha4@partner.samsung.com</a><br><i>Wilbert diaz</i><br>Mail <a href="mailto:agente.peru2@partner.samsung.com">agente.peru2@partner.samsung.com</a><br><br><i>Fiorella Jimenez</i><br>Mail <a href="mailto:sepr.spv6@partner.samsung.com">sepr.spv6@partner.samsung.com</a> |
|---|--|

## 7. Notas de Crédito

Se procederá con la emisión de la nota de crédito siempre y cuando:

El problema corresponda a fallas de origen técnico dentro del periodo DOA o DAP.

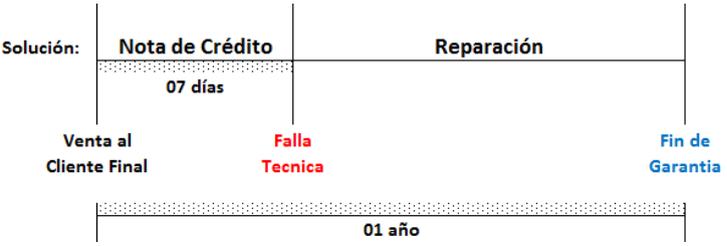
El producto cuente con 03 ingresos a taller, registrados en el sistema de Samsung y validados como fallas técnicas. Errores de usuario no son considerados como fallas técnicas.

La autorización de la nota de crédito haya sido validada previamente por Samsung, para lo cual el producto deberá haber sido inspeccionado por Samsung (inspectores o Talleres Autorizados) y contar con su respectivo informe técnico. En caso el producto no cumpla con las condiciones establecidas en el certificado de garantía, se procederá con la invalidación y rechazo del equipo.

La autorización para la devolución o nota de crédito tendrá una vigencia de 30 días calendario, en caso el producto no sea entregado a Samsung en dicho periodo, se procederá con la anulación de la devolución.

|  |  |
|--|--|
| <b>DOA</b><br><br>(“Death on Arrival”) | <b>Productos “Muerto en Caja”</b><br>Producto con fallas técnicas o de origen identificados en almacén del dealer <u>antes de la venta al cliente final.</u><br>Producto sin uso, sin historial, en empaque original, con todos sus accesorios, sin golpes, rayones o problemas de pintura.<br><br><b>Validez:</b><br>La nota de crédito será efectiva, siempre y cuando, los días contados desde la fecha de despacho hasta la fecha del reclamo <u>sea menor igual a 30 días calendario.</u> Pasado este periodo, se procederá únicamente con la reparación del producto hasta un máximo de 01 año posterior a la fecha de despacho. |
|--|--|

The diagram illustrates the timeline for a credit note. It begins at 'Despacho' (Dispatch) and ends at 'Fin de Garantía' (End of Warranty). A shaded area from 'Despacho' to 'Falla Técnica' (Technical Failure) is labeled 'Nota de Crédito 30 días'. A shaded area from 'Falla Técnica' to 'Fin de Garantía' is labeled 'Reparación'. A larger shaded area below the timeline, from 'Despacho' to 'Fin de Garantía', is labeled '01 año'.

|  |  |
|--|--|
| <p><b>DAP</b><br/>("Death After Purchase")</p> | <p><b>Productos "Muerto después de la Venta" al usuario final</b><br/>Producto con fallas técnicas identificados después de la venta al cliente final. El producto deberá contar, en la medida de lo posible, con su empaque original y con todos sus accesorios, sin golpes, rayones o problemas de pintura.</p> <p><b>Validez:</b><br/>La nota de crédito será efectiva, siempre y cuando, los días contados desde la fecha de venta al cliente final y la fecha de reclamo del cliente <u>sea menor /igual a 07 días calendario</u>. Pasado este periodo, se procederá únicamente con la reparación del producto hasta un máximo de 01 año posterior a la fecha de venta al cliente.</p>  |
|--|--|

## Contactos RMA

|  |   |
|--|---|
| <p><b>RMA</b><br/><br/>Notas de Crédito<br/>Status después del recojo de los productos aceptados</p> | <p><b>Por email:</b><br/>Notificando al Agente VOC<br/>Gian Pierre Rivas<br/>Mail <a href="mailto:sepr.rma1@partner.samsung.com">sepr.rma1@partner.samsung.com</a><br/>Elizabeth Rubio<br/>Mail <a href="mailto:sepr.rma2@partner.samsung.com">sepr.rma2@partner.samsung.com</a><br/>Movil 949990478<br/>Lorell Perez<br/>Mail <a href="mailto:sepr.rma5@partner.samsung.com">sepr.rma5@partner.samsung.com</a><br/>Jackelin Mendez<br/>Mail <a href="mailto:sepr.rma5@partner.samsung.com">sepr.rma5@partner.samsung.com</a><br/>Javier Anchante<br/>Mail <a href="mailto:sepr.rma6@partner.samsung.com">sepr.rma6@partner.samsung.com</a></p> <p>Con copia al Supervisor de BackOffice<br/>Fiorella Jimenez<br/>Mail <a href="mailto:sepr.spv6@partner.samsung.com">sepr.spv6@partner.samsung.com</a></p> |
|--|---|

## 8. Productos de Exhibición

Los productos exhibición sólo cuentan con garantía de reparación y no corresponde la devolución o nota de crédito.

La garantía por reparación será válida sólo hasta 15 meses posteriores al mes de producción del equipo.

Información de Contacto:

|   |   |
|---|---|
| <p><b>INSPECCION RMA</b></p> <p><b>Coordinación de Inspección</b><br/>Productos de Stock con falla técnicas</p> | <p><b>Por email:</b><br/>Notificando al Coordinador de Inspecciones<br/><i>Alexander Borja</i><br/>Mail <a href="mailto:a.borja@partner.samsung.com">a.borja@partner.samsung.com</a><br/>Movil 948 444 746<br/><i>Ernesto Simon</i><br/>Mail <a href="mailto:e.simon@partner.samsung.com">e.simon@partner.samsung.com</a></p> <p>Con copia al Sectorista asignado a la tienda y al Supervisor de BackOffice<br/><i>Mario Tinoco</i><br/>Mail <a href="mailto:sepr.ha6@partner.samsung.com">sepr.ha6@partner.samsung.com</a><br/><i>Fiorella Jimenez</i><br/>Mail <a href="mailto:sepr.spv6@partner.samsung.com">sepr.spv6@partner.samsung.com</a></p> |
|---|---|

## 9. Productos Fuera de Garantía

Los casos fuera de garantía (Según la validez de la Garantía por productos) deben ser coordinados directamente con los talleres autorizados.

El costo de reparación dependerá de cada taller. El diagnóstico técnico implica la apertura del equipo y tiene un costo que deberá ser informado y cancelado por el cliente antes del internamiento.

El costo por diagnóstico dependerá de cada taller. Dicho costo cubre los gastos mínimos de mano de obra y materiales usados.

En caso un producto ingrese en garantía y se invalide por mal uso, el taller autorizado notificará al cliente para informarle los motivos de invalidación y costo de la reparación asociado, en caso, el cliente acepte, se procederá a la reparación y cobro respectivo por parte del taller.

## 10. Casos Excepcionales

En caso un cliente reporte un incidente que haya ocasionado un daño material, personal o físico por el uso de un producto Samsung, se deberá informar inmediatamente a Samsung.

Con frecuencia, estos casos son expuestos a través de las redes sociales y se convierten en casos mediáticos sin el análisis e investigación correspondiente, afectando no sólo la imagen de los fabricantes sino de las tiendas que los comercializan por lo que es importante que el cliente reciba un adecuado tratamiento **incluso si el equipo se encuentra fuera de garantía.**

Es importante recibir el producto averiado ya que debe ser analizado por parte de nuestra área especializada, localizada en Brasil, a donde debe ser enviado el producto.

La exposición del equipo averiado a terceras personas debe ser minimizada, esto para evitar que se obtengan fotos y/o videos con fines ilícitos.

De presentarse una ocurrencia de este tipo, es recomendable que el personal de tienda guíe al cliente hacia una oficina de Atención al Cliente, donde pueda atenderlo debidamente y recibir el producto averiado, entregándole inmediatamente, un equipo celular equivalente.

Tan pronto se tenga conocimiento de algún caso, por favor contactar al Área de Servicios de Samsung, según el listado a continuación:

|                      |   |
|----------------------|---|
| Teléfono de Contacto | <p>Llamando al Contact Center de SAMSUNG Perú<br/>0800-777-08 (Número Gratuito)<br/>Horario de Atención:<br/>24/07 todos los días de la semana</p> <p><b>Por email:</b><br/>Notificando al Sectorista asignado a la tienda<br/><i>Mario Tinoco</i><br/>Mail <a href="mailto:sepr.ha6@partner.samsung.com">sepr.ha6@partner.samsung.com</a></p> <p>Con copia al Sectorista al Supervisor de BackOffice y Tech Support de Samsung:<br/><br/><i>Fiorella Jimenez</i></p> <p>Mail <a href="mailto:sepr.spv6@partner.samsung.com">sepr.spv6@partner.samsung.com</a><br/><i>Joe Aniceto</i><br/>Email: <a href="mailto:joe.aniceto@partner.samsung.com">joe.aniceto@partner.samsung.com</a><br/>Movil : 921759159</p> |
|----------------------|---|

## 11. Contactos Especiales

En caso de falta de respuesta después de las 48 de horas de solicitud, contactar a las personas responsables de los procesos

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>Teléfono de Contacto</b> | <p>Notas de créditos e Inspecciones RMA</p> <p><b>RMA Manager</b><br/> <i>Gianfranco Elorreaga</i> <a href="mailto:g.elorreaga@samsung.com">g.elorreaga@samsung.com</a><br/> Movil 970033656</p> <p>Coordinaciones Call Center y Reclamos</p> <p><b>Auditor Sr. Call Center</b><br/> <i>Marcos D. Bueno</i> <a href="mailto:bueno.m@partner.samsung.com">bueno.m@partner.samsung.com</a><br/> Movil 970123797</p> <p><b>Coordinador Call Center</b><br/> <i>Joe Aniceto</i> <a href="mailto:joe.aniceto@partner.samsung.com">joe.aniceto@partner.samsung.com</a><br/> Movil 921759159</p> <p><b>Contact Center Manager</b><br/> <i>Tessy Huayta Pinedo</i> <a href="mailto:thuayta@samsung.com">thuayta@samsung.com</a><br/> Movil 950 142 584</p> |
|-----------------------------|--|