

Reparación de productos adquiridos en el extranjero – fuera de la UE- (smartphones, tablets, wearables y dispositivos portátiles)

Para adquisiciones fuera de la Unión Europea (UE), Samsung limita el servicio de reparación para smartphones, tablets, wearables y dispositivos portátiles al país fuera de la UE donde se vendió el producto por primera vez.

Sin embargo, es posible reparar un smartphone, tablet, wearable o dispositivo portátil de Samsung, adquirido a partir del 1 de enero de 2023, en un país fuera de la UE si se cumplen determinados requisitos indicados a continuación. Para ello, puede contactar con un centro de servicio autorizado de Samsung ("SAT") para verificar si se puede realizar la reparación en dicho SAT.

En España, únicamente para los productos indicados (smartphones, wearables, tablet o dispositivo portátil) adquiridos fuera de la UE a partir del 1 de enero de 2023, se aplicará un período de garantía comercial limitado de un (1) año sólo si hay disponibilidad de piezas (en caso contrario, Ud. podrá reclamar conforme a las garantías aplicables en el país de origen), independientemente del período de garantía legal o comercial que pueda aplicar en el país donde se vendió el producto por primera vez, por el que si la reparación es posible no se le cobrará por la reparación en el plazo limitado de un (1) año.

Si transcurrido ese año inicial, o si la garantía comercial no es aplicable, y desea la reparación de los productos indicados, se seguirá el siguiente procedimiento:

1.- **Presupuesto de Verificación**: El SAT deberá llevar a cabo un trabajo de análisis inicial, anterior a la realización del presupuesto de la reparación, que permitirá confirmarle si la reparación del producto adquirido fuera de la UE es posible o no desde el punto de vista técnico y/o de la disponibilidad de las piezas (la "**Verificación**").

Dicha Verificación lleva un tiempo que el SAT tiene que facturar. Con anterioridad a la realización de la Verificación, el SAT deberá informarle del coste del trabajo de Verificación que usted deberá abonar incluso si del análisis de Verificación resulta que la reparación no es posible.

En caso de que no sea posible la reparación o siendo posible, usted no desee solicitar un presupuesto para la reparación, el SAT le facturará el coste indicado por la Verificación.

2. **Presupuesto de Reparación**: Si, por lo contrario, la reparación es posible y si así Ud. lo solicita, el SAT le preparará el presupuesto para la reparación con el coste y tiempo estimado (el "**Presupuesto de Reparación**") que también tiene un coste por el tiempo empleado por el SAT.

La reparación puede tardar más si se necesitan adquirir algunas piezas, en cuyo caso el servicio puede estar disponible solo en el país de venta ya que el estado y stock de la pieza puede cambiar

en cualquier momento, por lo que no se puede asegurar que se vaya a recibir. Si finalmente no existen piezas disponibles, Ud. podrá reclamar conforme a las garantías aplicables en el país de origen y en tal caso, no se le cobrará el Presupuesto de la Reparación.

Por lo tanto, antes de realizarse la reparación, además del Presupuesto de Verificación, se genera un Presupuesto de Reparación el cual conlleva un coste adicional que usted deberá abonar solo si finalmente no acepta el Presupuesto de Reparación.

3.- **Reparación:** Si usted acepta el Presupuesto de Reparación, se procederá con la reparación por el SAT en los términos presupuestados y deberá abonar el coste de la reparación (no debiendo abonar el coste de la elaboración del Presupuesto de Reparación).

Usted será informado por el SAT con anterioridad a la elaboración de los correspondientes presupuestos para su previa conformidad.

Tenga en cuenta, que los costes de reparación varían según el país y pueden diferir de los del país donde se vendió el producto por primera vez.

En definitiva, se le plantearán las siguientes opciones:

- Usted acepta el Presupuesto de Verificación pero no solicita el Presupuesto de Reparación. Deberá abonar en todo caso el Presupuesto de Verificación, con independencia de que sea posible o no la reparación, por el tiempo empleado por el SAT al hacer la Verificación sobre el producto adquirido por usted fuera de la UE; o
- Usted acepta el Presupuesto de Verificación y solicita el Presupuesto de Reparación porque tras la Verificación se determina que el producto se puede reparar y quiere saber el Presupuesto de Reparación pero rechaza el Presupuesto de Reparación. Deberá abonar (i) el coste del trabajo de Verificación, más (ii) el coste de elaboración del Presupuesto de Reparación que le haya sido indicado, aunque usted no confirme la reparación; o
- Usted acepta el Presupuesto de Verificación, solicita el Presupuesto de Reparación y lo acepta, y entonces se procederá con la reparación. En este caso, el coste de preparación del presupuesto no le será facturado si bien el importe correspondiente a la Verificación, deberá ser abonado por usted en todo caso. Es decir, en el caso de que se proceda con la reparación, el coste que usted deberá abonar es (i) el coste del trabajo de Verificación, más (ii) la reparación que se le ha presupuestado.

Las devoluciones y reembolsos solo están disponibles en el país donde se vendió el producto por primera vez.

El servicio no se proporciona fuera del país donde se vendió el producto por primera vez para accesorios como baterías externas, almohadillas de carga y fundas.