



TAMARA FERNANDEZ <tamafe7@gmail.com>

[Samsung Electronics Chile] 1228356180 - Tamara Del Carmen Fernandez

2 mensajes

Angelica Orellana <angelica.o@partner.samsung.com>

22 de enero de 2024, 19:13

Responder a: angelica.o@partner.samsung.com

Para: "tamafe7@gmail.com" <tamafe7@gmail.com>

Estimada Tamara Del Carmen Fernández, buen día,

Junto con saludar, le escribo por el caso derivado desde Contact Center bajo transacción N° 1228356180, en donde informa su inconformidad debido a la falla de su producto y al costo elevado de reparación.

Al respecto debo informar que revisando en sistema se verifica que la compra del producto fue en abril del año 2022 y la Orden Técnica fue ingresada el 13.11.2023, **por lo que se encuentra fuera del período de garantía legal y voluntaria.**

(Fuente: <https://www.samsung.com/cl/support/warranty/>).

Por lo que no es posible acoger su solicitud.

Junto con ello debo indicar que todo valor de reparación de productos fuera de la garantía de Samsung Electronics, como es su caso, por la naturaleza del equipo, los valores mínimos de repuestos son el 80% del costo del producto, este valor corresponde directamente al costo de salida del equipo al mercado, es decir, su valor más alto.

Es por este motivo que el costo de reparación muchas veces es elevado, adicionalmente la mano de obra incrementa aún más el valor de la reparación, **es por ello que solo queda en consideración del cliente si desea reparar el producto o no.**

Si usted desea realizar la reparación de su producto dicha atención sería particular y tendría el costo informado por el centro de servicio.

Atenta a sus comentarios

Le saluda cordialmente

Angélica Orellana

VOC Agent

Customer Experience Support

Samsung Electronics

angelica.o@partner.samsung.com

www.samsung.com

The above message is intended solely for the named addressee and may contain trade secret, **industrial technology or privileged and confidential information** otherwise protected under applicable law including the Unfair Competition Prevention and Trade Secret Protection Act. **Any unauthorized dissemination, distribution, copying or use of the information contained in this communication is strictly prohibited.** If you have received this communication in error, please notify the sender by email and delete this communication immediately.

상기 메일은 지정된 수신인만을 위한 것이며 부정경쟁 방지 및 영업비밀 보호에 관한 법률을 포함하여 관련 법령에 따라 보호의 대상이 되는 **영업비밀, 산업기술 등을 포함하고 있을 수 있습니다.** 본 문서에 포함된 정보의 전부 또는 일부를 **무단으로 제3자에게 공개, 배포, 복사 또는 사용하는 것은 엄격히 금지**됩니다. 본 메일이 잘못 전송된 경우, 발신인에게 알려 주시고 즉시 삭제하여 주시기 바랍니다.

TAMARA FERNANDEZ <tamafe7@gmail.com>
Para: Gerthie Placencia Alarcón <glpa.legal@gmail.com>

24 de enero de 2024, 10:01

Reenvío respuesta de Samsung
Atte

----- Mensaje reenviado -----

De: **Angelica Orellana** <angelica.o@partner.samsung.com>

Fecha: El lun, 22 ene 2024 a la(s) 19:26

Asunto: [Samsung Electronics Chile] 1228356180 - Tamara Del Carmen Fernandez

Para: tamafe7@gmail.com <tamafe7@gmail.com>

[El texto citado está oculto]