**Modelos:**

|  |
| --- |
| * UN58TU7000GXZB |
| * UN58TU7000GCZB |
| * UN58TU7000GCFV |
| * UN70TU7000GCZB |

**Síntomas:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Síntomas** | **Código de sintoma** |
| Sin imagen | AE1, AB1, AB8, ABX, AM1, TB1, TF1 |
| No enciende (el problema está relacionado con el panel en cortocircuito) | AA1, AA5 |
| Display anormal | AEO, AEJ, AEQ, AEG, AET, AEX, AES, CM9 |
| Línea horizontal | AE3 |
| Encendido/apagado intermitente (el dispositivo está en bucle, con el LED de espera parpadeando dos veces) | AA2, AA3, AA4, TA2 |

**Instrucciones:**

* Producto se encuentra dentro de los 12 meses desde la fecha compra: proceso de reparación habitual, en caso de no contar con disponibilidad de la parte necesaria para la reparación, aplica la carga de SAW Exchange;
* Producto se encuentra dentro de los 24 meses desde la fecha compra: el cliente debe presentar la factura para validar esto, el mensaje a informar es la reparación sin cargo (en caso de no contar con disponibilidad de Open Cell/ Panel, se debe aguardar al arribo del mismo). En la orden de servicio se debe solicitar SAW **SRC09 Autorización especial de Reparación (una sola vez);**
* Producto se encuentra dentro de los 39 meses según fecha de producción: el cliente no presenta factura de compra, el mensaje a informar es la reparación sin cargo (en caso de no contar con disponibilidad de Open Cell/ Panel, se debe aguardar al arribo del mismo). En la orden de servicio se debe solicitar SAW **SRC09 Autorización especial de Reparación (una sola vez)**.

**EXCEPCIÓN: para los casos en que existan signos de mal uso (daño físico en la pantalla, ingreso de líquidos), confeccionar un presupuesto para la reparación al cliente.**

|  |
| --- |
| ***Modificación 21/10: para los equipos que se encuentran presupuestados OW (fuera de garantía) por fecha (sin mal uso ni manipuleo por parte del cliente), aplica las instrucciones anteriormente detalladas. Las señas abonadas por los clientes deberán ser devueltas.*** |

Ante consultas técnicas, solicitar un Q&A derivado a Tech Support;

Ante consultas sobre disponibilidad de partes, solicitar un Q&A derivado a Parts Team.

Speech sugerido: “**Samsung tiene un tratamiento diferente para este modelo con este defecto funcional. Por lo tanto, la reparación será gratuita.**”