

*Muy Señores nuestros:*

*En Samsung nos comprometemos a fabricar productos de la máxima calidad y nos tomamos muy en serio todas las comunicaciones de incidencias que recibimos de nuestros apreciados clientes. En respuesta a las incidencias recientemente reportadas acerca del nuevo Galaxy Note7, hemos realizado una investigación pormenorizada y hemos detectado un problema en las células/celdas de las baterías.*

*Hasta la fecha (1 de septiembre) se han registrado 35 incidencias a nivel mundial y en este momento estamos realizando una inspección minuciosa con nuestros proveedores para identificar posibles baterías afectadas en el mercado. Sin embargo, dado que la seguridad de nuestros clientes es una prioridad absoluta para Samsung, hemos decidido suspender las ventas de Galaxy Note7.*

*Por ello, sustituiremos voluntariamente los terminales actuales de aquellos clientes que ya tengan dispositivos Galaxy Note7 por unidades nuevas en las próximas semanas para lo que hemos habilitado el número de contacto gratuito 900100807 y la dirección de correo electrónico [soporte.note@samsung.com](mailto:soporte.note@samsung.com).*

*Somos conscientes de las molestias que todo esto puede ocasionar en el mercado, pero es necesario para garantizar que Samsung siga ofreciendo productos de la máxima calidad a sus clientes. Estamos trabajando estrechamente con nuestros partners para asegurar que el proceso de sustitución sea lo más cómodo y eficaz posible.*

**SAMSUNG ELECTRONICS IBERIA, S.A.U.**

**SAMSUNG ELECTRONICS IBERIA, S.A.**

Sociedad Unipersonal  
P. E. Omega. Edificio C  
Avda. de Barajas, 32  
28108 ALCOBENDAS  
(Madrid)  
C.I.F. A-59308114