

SAMSUNG

Ordem de Serviço

Seguimento de Reparo



<https://www.samsung.com/br/support/your-service/track-repair>

Ordem de Serviço Nº : 4176014932

nº de cliente : 6077081921

No. da Revenda :



Centro Técnico : 0003170195 - B2X CARE SERVICOS

TECNOLOGICOS LTDA

Contato : 55-85-2180-6973

Nº Serviço ASC : 1132674

Nome do cliente	ANA LIVIA SOUSA	Data do pedido	11/06/2026
Endereço	A 550 Rua 45 Maracanaú Jereissati II, Ceará 61901-050 BR		
Data de Agendamento	11/06/2026(14:54:02)	Código do técnico	6086035353
Telefone/Telemóvel	[Home]85985188496 [Office]85985188496 [Mobile]85991993140	EMAIL	LIVIASOUSAASILVA24@GMAIL.COM
Modelo	SM-X510NLGDZTO	Numero de série (IMEI)	RX2XB021GYD (*****GYD)
Data de compra	27/06/2025	Tipo de serviço	Carry In
Tipo de Garantia	Total ☒	Equipamento recebido	11/06/2026
	Somente mão de obra ☐	Reparo Completo	16/06/2026
	Apenas peças ☐	Produto entregue	22/06/2026(12:07:13)
	Sem garantia ☐	Devolvido por / Data	
Comentários Samsung	SEM ACESSORIOS		
Descrição do defeito	[Local do defeito: HW, SW, App] VISUALIZADO NA ENTRADA RISCOS LEVES N		
Descrição do Reparo	Atualização de software.		
Observações	SEM MARCAS DE USO(MANUAL)		

Canais de Atendimento SAMSUNG

Online:

Para suporte, realizar agendamentos ou acompanhar seu reparo acesse: <https://www.samsung.com/br/support/your-service/main>

Acesse também nosso app Samsung Members para suporte, diagnóstico e agendamentos

Para suporte via Chat ou e-mail: acesse www.samsung.com/br/support

Vídeos no Youtube com dicas de configuração, atualização de softwares: acesse www.youtube.com/samsungbrasil

Tipos de atendimento:

Balcão / Via Correios / Em Domicílio

Central de Atendimento:

4004-0000 (Capitais) / 0800 555 000 (Demais Cidades) / 3003-0000 (Clientes Corporativos)

IMPORTANTE:

Você declara que o produto lhe foi devolvido totalmente íntegro e funcional e que os eventuais reparos realizados lhe foram descritos e informados.

Você declara que testou o produto e constatou que ele se encontra em pleno funcionamento e que recebeu com o produto acompanhado todos os acessórios que você entregou quando produto ingressou na assistência técnica.

Assinatura do Cliente

TERMOS DE SERVIÇO

Para efeito deste termo é considerado "Cliente" o contratante descrito neste documento como cliente, e é considerada "Empresa" a Contratada, e tem como objeto o "Produto" identificado em detalhes.

1 – ORÇAMENTO

1.1 O prazo de validade do orçamento é de 10 dias contados da data de elaboração do mesmo. Após este período o orçamento perde automaticamente a validade.

1.2 O orçamento será informado ao Cliente através do telefone, e-mail, SMS ou outro meio de comunicação informado por este e que venha a ser utilizado pela Assistência. O Cliente poderá ser informado sobre o orçamento imediatamente quando o serviço for prestado via balcão.

1.2.1 O Cliente autoriza o envio do orçamento nos contatos e canais informados pelo mesmo.

1.3 Após a análise do produto, se for identificada a necessidade de reparo de mais peças do que as previstas no orçamento inicial, o Cliente será notificado para que aprove a inclusão do reparo das referidas peças em novo orçamento. Aprovando esta, o Cliente está ciente da modificação no valor do orçamento para casos fora de garantia.

1.4 No caso do orçamento apresentado não ser aprovado, o Cliente concederá à empresa um prazo de 48 horas úteis, contadas da manifestação do Cliente sobre a não aprovação do orçamento, para retornar o produto às mesmas condições em a Assistência o recebeu.

1.5 No caso da cobrança de um orçamento preliminar para a recuperação da tela do aparelho do Cliente, ficando ciente que este orçamento é exclusivamente para o reparo da tela. Caso após a abertura do aparelho for identificado que outros componentes necessitem de reparo, será apresentado ao Cliente uma cotação complementar. A não aprovação do orçamento complementar, não dá direito ao Cliente ao ressarcimento do valor previamente pago no orçamento preliminar, já que este serviço será realizado.

2 – GARANTIA

2.1 O Produto conta com a garantia legal de 90 dias do serviço de reparo, conforme determinado pelo Código de Defesa do Consumidor, contada a partir da data de retirada indicada nesta ordem de serviço, sendo obrigatória a apresentação deste documento pelo Cliente no caso da peça trocada ou serviço realizado apresentar algum outro vício durante o período de garantia legal do serviço realizado.

2.2 A garantia perderá sua validade: se houver violação de peças colocadas pela Empresa no Produto; se for utilizado em rede elétrica incompatível ou sujeita a flutuações; se for instalado ou utilizado de maneira inadequada conforme especificado no seu manual de instruções; caso sofra danos causados por acidentes ou agentes da natureza ou se for manuseado por técnicos ou pessoas não autorizadas pela Empresa, ou qualquer outro uso em desacordo com o manual de instruções e termo de garantia do produto.

2.3 No caso do produto apresentar, durante o período coberto pela GARANTIA LEGAL de 90 dias, algum defeito envolvendo componente(s) que não tenha(m) sido relacionado(s) ao serviço de reparo realizado e cobrado(s) acima, o(s) mesmo(s) será(ão) substituído(s) mediante o pagamento do(s) referido(s) componente(s), incluindo a mão de obra.

3 – DO PRODUTO FORA DE GARANTIA

3.1 O produto que der entrada na autorizada fora do período legal e contratual de garantia será reparado mediante aprovação de orçamento pelo Cliente.

3.1.1 A aprovação do orçamento se dará por escrito, pelo Cliente, via balcão; por telefone, mediante gravação da chamada; por SMS, whatsapp ou e-mail com descrição das peças que serão utilizadas e serviços que serão realizados.

3.1.2 A aprovação do orçamento confirma o aceite do Cliente aos termos de serviço apresentados neste documento.

3.1.3 O Cliente está ciente de que haverá cobrança de taxa de análise para diagnóstico do problema e elaboração de orçamento para produtos fora de garantia, oportunidade em que o valor será previamente comunicado.

4 – DA RETIRADA DOS PRODUTOS

4.1 A retirada do produto somente poderá ser feita pelo próprio Cliente com a apresentação da ORDEM DE SERVIÇO, que é entregue ao mesmo pela Assistência Técnica Autorizada Samsung no momento da entrada do produto.

4.1.1 No caso de o Cliente enviar um portador para a retirada, o mesmo deverá apresentar, além da Ordem de Serviço, procuração com firma reconhecida e estar munido de cópia do RG ou CNH (Com foto).

A procuração deverá seguir o modelo abaixo:

Eu, (Nome do Cliente), portadora do CPF 000.000.00-00 e ordem de serviço N. XXXXXXXX, autorizo que (Nome do Portador), portador do CPF 000.000.000-00 efetue a retirada do meu aparelho, passando a exercer o dever de guarda do produto.

4.2 O Cliente será informado pela Empresa sobre a finalização do reparo do produto por meio de telefone, e-mail, SMS ou outro meio de comunicação que a Assistência venha a utilizar, cabendo ao Cliente disponibilizar os meios de contato atuais e eventual canal de preferência.

4.2.1 O Cliente autoriza a Empresa a enviar o produto pelos correios, ao endereço informado na abertura da ordem de serviço, caso não haja a retirada no prazo de 5 (cinco) dias, após comunicado de finalização do reparo (item 4.2).

4.3 Na hipótese de o envio pelos Correios não ser viável, decorrido o prazo de 60 dias da data de comunicação ao Cliente sobre a finalização do reparo ou da recusa do orçamento, não havendo a retirada do produto, o Cliente, por meio da assinatura do presente documento, fica ciente de que perderá a propriedade do mesmo, autorizando desde já, nesta hipótese, a destinação do bem, por parte da Empresa, incluindo a destruição e descarte do mesmo, de acordo com a legislação vigente à época, não sendo devido ao Cliente qualquer compensação ou indenização.

4.3.1 O prazo acima pode ser alterado de acordo com Legislação local que determine prazo divergente para descarte, cabendo assim, o prazo determinado por esta.

5 – AUTORIZAÇÃO

5.1 O Cliente autoriza a empresa a proceder com a desmontagem do seu Produto para efetuar a devida análise do defeito visando o diagnóstico do problema.

5.1.1 Para produtos fora de garantia, havendo a necessidade de substituição de componentes e/ou ajustes, estes só serão efetuados mediante prévia autorização do Cliente e aceite do orçamento apresentado.

5.2 O cliente concorda e autoriza a Samsung a empregar no reparo do seu produto peças ou componentes de reposição novos ou reconicionados, os quais possuirão as mesmas especificações técnicas e de qualidade de peças ou componentes novos, nos moldes previstos no artigo 21, do Código de Defesa do Consumidor.

5.3 O Cliente autoriza a Empresa a utilizar os dados pessoais presentes nesta Ordem de Serviço para entrar em contato, através dos meios cabíveis, informando sobre o status do reparo, evidências do produto analisado, orçamentos e quaisquer informações relevantes sobre o produto, inclusive relativas à satisfação do serviço prestado.

6 – DO PRODUTO E ACESSÓRIOS

6.1 É necessário o envio ou entrega de acessórios originais juntamente com o produto que será analisado pela Assistência Técnica (carregadores, cabos USB, fontes de notebooks, baterias, entre outros).

6.2 Se o produto for protegido com senha ou padrões, será necessário desabilitar e retirar o bloqueio antes do envio ou entrega no posto autorizado.

6.3 Não nos responsabilizamos pela película instalada no produto, ficando o Cliente desde logo ciente sobre a possibilidade de danos não reparáveis na película instalada.

6.4 Caberá ao cliente retirar do seu produto acessórios não originais antes do envio ou entrega do produto que será analisado Empresa (Chips de celular, cartões de memória, capinhas de celular, entre outros).

7 – DA RESPONSABILIDADE SOBRE DADOS

7.1 Caberá ao Cliente realizar cópia de segurança de todos os dados, informações e/ou aplicativos gravados no produto antes do ingresso do produto na Assistência Técnica.

7.2 Além do backup que obrigatoriamente deve ser realizado pelo Cliente, é dever do cliente excluir todos os dados, fotos e demais informações pessoais do usuário.

7.3 O Cliente fica ciente que todos os dados do aparelho, serão apagados pela Empresa para a realização do reparo, caso o Cliente ainda não os tenha apagado conforme item 7.2.

7.4 O Cliente está ciente e concorda que em nenhum procedimento ou reparo efetuado pela Empresa há acesso a dados pessoais do Cliente ou informações confidenciais como senhas bancárias, senhas de e-mails, etc.

Declaro estar ciente e de acordo com as cláusulas contratuais e condições do aparelho descritas acima.

CPF DO CLIENTE EXTENSO

SAMSUNG
Guilherme

ASSINATURA CLIENTE

22/06/2026

LOCAL E DATA

Samsung Smart Xperience:
O jeito mais smart de
atender você. Conheça:



Com o app Smarthings, transforme
sua casa em um lar inteligente.
Controle seus dispositivos com seu
telefone, reduza o gasto de energia
da sua casa e automatize suas
rotinas. Conheça mais:



SAMSUNG

Ordem de Serviço

Seguimento de Reparo



<https://www.samsung.com/br/support/your-service/track-repair>

Centro Técnico : 0003170195 - B2X CARE SERVICOS
TECNOLOGICOS LTDA

Contato : 55-85-2180-6973

Nº Serviço ASC : 1136652

Ordem de Serviço Nº : 4176419726

nº de cliente : 6077250343

No. da Revenda :



Nome do cliente	GUILHERME OLIVEIRA		Data do pedido	06/08/2026	
Endereço	42 Rua 6 Maracanaú Novo Oriente, Ceará 61921-070 BR				
Data de Agendamento	06/08/2026(12:19:18)		Código do técnico		
Telefone/Telemóvel	[Home]85985188496 [Office]85985188496 [Mobile]85985188496		EMAIL	guilherme.pandolfi20055@gmail.com.com	
Modelo	SM-X510NLGDZTO		Numero de série (IMEI)	RX2XB021GYD (*****GYD)	
Data de compra	27/06/2025		Tipo de serviço	Carry In	
Tipo de Garantia	Total	☐	Equipamento recebido	06/08/2026	
	Somente mão de obra	☐	Reparo Completo		
	Apenas peças	☐	Produto entregue		
	Sem garantia	☒	Devolvido por / Data		
Comentários Samsung	SLOT VAZIO, COM S-PPEN				
Descrição do defeito	[Local do defeito: HW, SW, App][Caminho para reproduzir][Frequência				
Descrição do Reparo					
Observações	ARRANHÕES NA TELA, SEM DEMAIS AVARIAS VISIVEIS				

Canais de Atendimento SAMSUNG

Online:

Para suporte, realizar agendamentos ou acompanhar seu reparo acesse: <https://www.samsung.com/br/support/your-service/main>

Acesse também nosso app Samsung Members para suporte, diagnóstico e agendamentos

Para suporte via Chat ou e-mail: acesse www.samsung.com/br/support

Vídeos no Youtube com dicas de configuração, atualização de softwares: acesse www.youtube.com/samsungbrasil

Tipos de atendimento:

Balcão / Via Correios / Em Domicílio

Central de Atendimento:

4004-0000 (Capitais) / 0800 555 000 (Demais Cidades) / 3003-0000 (Clientes Corporativos)

IMPORTANTE: É de responsabilidade do cliente realizar cópia de segurança (backup) de agenda, fotos, documentos, músicas, aplicativos ou quaisquer outros tipos de dados, informações gravados no produto. Além do backup obrigatório, é dever do cliente excluir todos dados, fotos e demais informações pessoais do usuário.

O Cliente fica ciente que todos os dados do aparelho serão apagados pela Empresa para a realização do reparo, caso o Cliente ainda não os tenha apagado. Não nos responsabilizamos pela película instalada no produto.

Autorizo a Samsung a utilizar meus dados pessoais presente nesta Ordem de Serviço para a finalidade específica de realização do reparo do produto.

Para maior comodidade e satisfação de nossos consumidores, mesmo quando não constatado nenhum vício, todos os aparelhos avaliados já retornam com a versão de Software atualizada.

O Cliente, como agente participante do Programa Nacional de destinação dos Resíduos Sólidos, concorda neste ato que a Samsung dará a destinação correta a peça eventualmente substituída neste reparo.

O cliente concorda e autoriza a Samsung a empregar no reparo do seu produto peças ou componentes de reposição novos ou reconicionados, os quais possuirão as mesmas especificações técnicas e de qualidade de peças ou componentes novos (art. 21, Código de Defesa do Consumidor).

SAMSUNG
Guilherme

Assinatura do Cliente

SAMSUNG

Protocolo de Entrega

Protocolo Nro.:

ASC Code: 3270195

Data Entrada:

ASC Name:

ASC Telephone: ☎ (85) 3457.2203

Nome Consumidor

ANA LÍVIA SOUSA

CPF/CNPJ: 0007486380

Endereço

R. 25 - JERISSATI 2 N° 550A

Cidade

FORTALEZA

Bairro

MARACÁ

Estado

CE

Telefone Residencial

8598588496

CEP

61901-050

Telefone Celular

859919931-40

Telefone Comercial

Email LIVIA.SOUSA24@gmail.com

Modelo

SM-S510

No. de Série (IMEI)

R12XB02JGXD

Data de compra

26/06/25

Tipo de Serviço

Garantia (X)

Defeito Reclamado

BOTÃO DE DIMINUIR VOLUME NÃO FUNCIONA INTERMITENTE. CULTA E PARA DE FUNCIONAR

Acessórios

S/ ACESSÓRIOS

Estado do Equipamento

S/ MARCAS DE USO

Observações

Canais de Atendimento SAMSUNG

Online

Para suporte, realizar agendamentos ou acompanhar seu reparo acesse:

<https://www.samsung.com/br/support/your-service/main>

Acesse também nosso app Samsung Members para suporte, diagnóstico e agendamentos

Para suporte via Chat ou e-mail acesse www.samsung.com/br/support

Vídeos no Youtube com dicas de configuração, atualização de softwares: acesse

www.youtube.com/samsungbrasil

Central de Atendimento

104-0000 (Capitais) / 0800 555 00 00 (Demais Cidades) / 3003-0000 (Clientes Corporativos)

IMPORTANTE: É de responsabilidade do cliente realizar cópia de segurança (backup) de agenda, fotos, documentos, músicas, aplicativos ou quaisquer outros tipos de dados, informações gravados no produto. Além do backup, obrigatório, é dever do cliente excluir todos dados, fotos e demais informações pessoais do aparelho.

O Cliente fica ciente que todos os dados do aparelho serão apagados pela Empresa para a realização do reparo, caso o Cliente ainda não os tenha apagado. Não nos responsabilizamos pela película instalada no produto.

10/06/2026 Ana Livia Sousa da Silva

Data e Assinatura do Cliente

B2X CARE SERVIÇOS TECNOLÓGICOS LTDA
09.066.241/0009-65



Samsung Live Chat

Estamos online 7 dias por semana!



10:39 AM

O protocolo da sua reclamação é [1261192690](https://www.samsung.com.br/1261192690). Iremos direcionar o seu caso ao setor responsável para averiguar o ocorrido. Você deverá receber um retorno dentro do prazo de até 5 dias úteis por telefone ou e-mail. Verifica com a autorizada a possibilidade de aguardar.



10:39 AM

Para continuarmos o atendimento, me confirme que você continua conosco.

10:41 AM

Caso não possa falar agora, sinta-se à vontade para retornar quando quiser, continuaremos de onde parou!



10:43 AM

Digite aqui...





Samsung Live Chat

Estamos online 7 dias por semana!



Certo. Você aceita receber comunicações, ofertas e novidades sobre a Samsung?

10:37 AM

não

10:37 AM



Um momento

10:37 AM



Para continuarmos o atendimento, me confirme que você continua conosco.

10:39 AM

O protocolo da sua reclamação é [1261192690](#). Iremos direcionar o seu caso ao setor responsável para averiguar o ocorrido. Você deverá receber um retorno dentro

Digite aqui...





Samsung Live Chat

Estamos online 7 dias por semana!



tenho o contato da Autorizada,
setor de orçamento, que foi quem
encontrou em contato comigo
para passar o valor

10:35 AM

Você aceita receber
comunicações, ofertas e
novidades sobre a Samsung?

10:35 AM



Fico no aguardo

10:36 AM

tenho o contato da Autorizada,
setor de orçamento, que foi quem
encontrou em contato comigo
para passar o valor

10:37 AM

Certo. Você aceita receber
comunicações, ofertas e

Digite aqui...





Samsung Live Chat

Estamos online 7 dias por semana!



Para continuarmos o atendimento, me confirme que você continua conosco.

10:31 AM



Você aceita receber comunicações, ofertas e novidades sobre a Samsung?

10:33 AM

me deram 5 dias para aceitar ou não o orçamento de reparo, nesse caso, devo ir buscar o aparelho?

10:33 AM



Informa que foi gerado protocolo referente ao orçamento. Tem o contato da assistência?

10:33 AM

tenho o contato da Autorizada,

o valor do orçamento que foi gerado

Digite aqui...





Samsung Live Chat

Estamos online 7 dias por semana!



primeira vez levada foi: 10/06/26,
aonde disseram não ter
identificado o problema e o único
serviço realizado foi uma
atualização de software

segunda vez foi dia 06/08/26,
aonde o problema voltou a
acontecer

10:25 AM

A ordem de serviço [4176419726](#)
segue em andamento. Iremos
direcionar o seu caso para o setor
responsável que dará
continuidade a tratativa do seu
caso e retornará o contato dentro
do prazo de até 5 dias úteis. Peço
que aguarde um instante, por
gentileza.

SAMSUNG

10:29 AM

Para continuarmos o

Digite aqui...





Samsung Live Chat

Estamos online 7 dias por semana!



Obrigada, um momento, por gentileza

10:18 AM



Para continuarmos o atendimento, me confirme que você continua conosco.

10:19 AM



Qual a data que levou o aparelho para a assistência? Referente a esse documento da foto.

10:21 AM

Para continuarmos o atendimento, me confirme que você continua conosco.

10:22 AM

Caso não possa falar agora, sinta-se à vontade para retornar quando quiser, continuaremos de onde

Digite aqui...





Samsung Live Chat

Estamos online 7 dias por semana!



Obrigada, um momento, por gentileza

10:18 AM



Para continuarmos o atendimento, me confirme que você continua conosco.

10:19 AM



Qual a data que levou o aparelho para a assistência? Referente a esse documento da foto.

10:21 AM

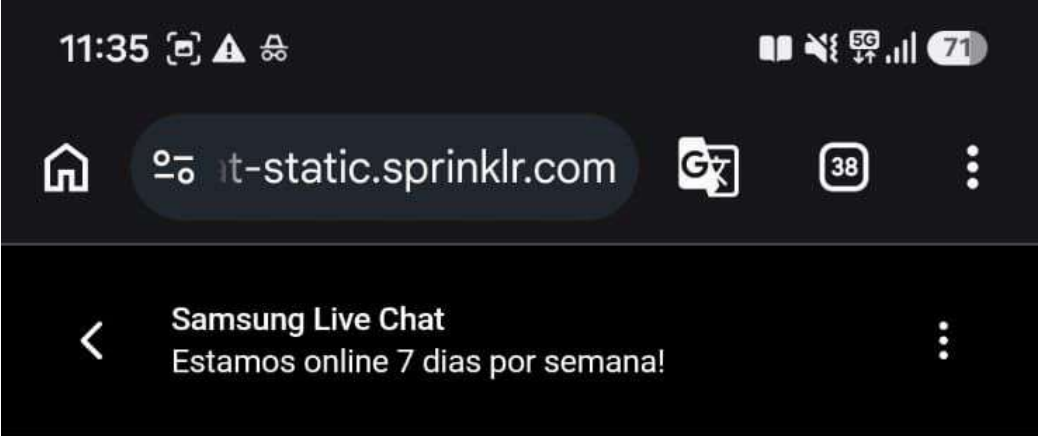
Para continuarmos o atendimento, me confirme que você continua conosco.

10:22 AM

Caso não possa falar agora, sinta-se à vontade para retornar quando quiser, continuaremos de onde

Digite aqui...





Obrigada

10:14 AM

Foi informado o valor do orçamento?

10:14 AM

sim, R\$1.037,00

10:14 AM

Envia uma foto da nota fiscal, por gentileza

10:15 AM



10:15 AM

Digite aqui...





Samsung Live Chat

Estamos online 7 dias por semana!



e no próprio
documento de vocês
falam sobre a garantia
cobrir troca de peças e
serviços realizados

10:05 AM



Me informa o protocolo da nova
ordem de serviço, por gentileza?

10:06 AM



Para continuarmos o
atendimento, me confirme que
você continua conosco.

10:08 AM

4176419726

10:08 AM

Para a sua segurança, me
confirme os seguintes dados por
gentileza:

Digite aqui...





Samsung Live Chat

Estamos online 7 dias por semana!



dias depois o problema voltou a acontecer, levamos novamente, e agora estão cobrando para realizar o reparo

e falando que a garantia só cobre peças trocadas

sendo que no próprio documento diz que a garantia cobre peças e serviços realizados

e me falaram que só realizaram o reparo sem cobranças caso tivesse uma autorização da central

10:04 AM

será apresentado ao Cliente um
nar, já que este serviço será rea
eterminado pelo Código de Defe
eça trocada ou serviço realizad
esa no Produto; se for utilizado
caso sofra danos causados por
instruções e termo de garantia

Digite aqui...





Samsung Live Chat

Estamos online 7 dias por semana!



Bem-vindo à jornada Digital
Samsung, é um prazer ter você
por aqui!
Meu nome é Jamile. Tudo bem?
Como posso te ajudar hoje?

Segue protocolo referente ao seu
atendimento #388180792



10:03 AM

comprei um tab s9 fe ano
passado e este ano ele
apresentou problemas no botão
de volume dele, levamos ate uma
autorizada pois ainda estava
dentro da garantia e após dias
nos entregaram falando que não
tinha sido identificado nenhum
problema e deram os 90 dias de
garantia

Digite aqui...





Samsung Live Chat

Estamos online 7 dias por semana!



primeira vez levada foi: 10/06/26,
aonde disseram não ter
identificado o problema e o único
serviço realizado foi uma
atualização de software

segunda vez foi dia 06/08/26,
aonde o problema voltou a
acontecer

10:25 AM

A ordem de serviço [4176419726](#)
segue em andamento. Iremos
direcionar o seu caso para o setor
responsável que dará
continuidade a tratativa do seu
caso e retornará o contato dentro
do prazo de até 5 dias úteis. Peço
que aguarde um instante, por
gentileza.



10:29 AM

Para continuarmos o

Digite aqui...





Samsung Live Chat

Estamos online 7 dias por semana!



Obrigada, um momento, por gentileza

10:18 AM



Para continuarmos o atendimento, me confirme que você continua conosco.

10:19 AM



Qual a data que levou o aparelho para a assistência? Referente a esse documento da foto.

10:21 AM

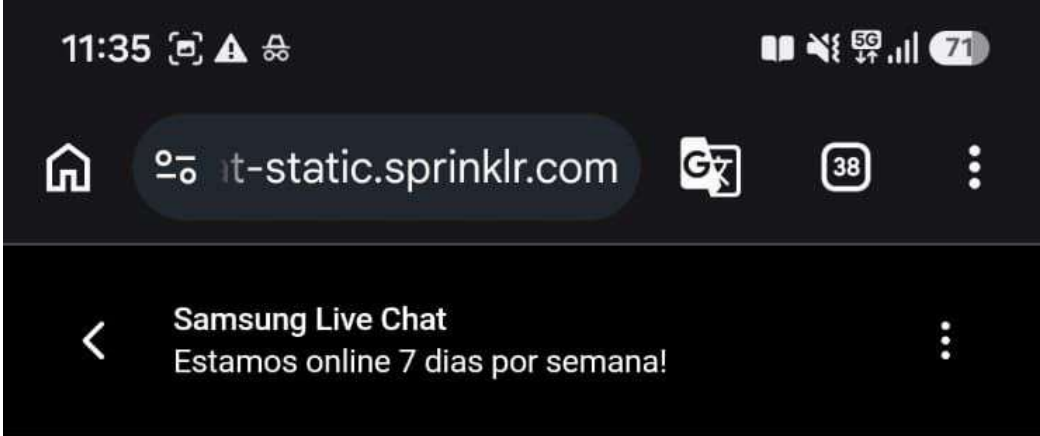
Para continuarmos o atendimento, me confirme que você continua conosco.

10:22 AM

Caso não possa falar agora, sinta-se à vontade para retornar quando quiser, continuaremos de onde

Digite aqui...





Obrigada

10:14 AM

Foi informado o valor do orçamento?

10:14 AM

sim, R\$1.037,00

10:14 AM

Envia uma foto da nota fiscal, por gentileza

10:15 AM



10:15 AM

Digite aqui...





Samsung Live Chat

Estamos online 7 dias por semana!



Para a sua segurança, me
confirme os seguintes dados por
gentileza:

Último sobrenome:

3 primeiros do seu CPF:

E-mail:

Os 4 últimos números do seu
telefone são 8496?

Endereço completo:



10:10 AM

Para continuarmos o
atendimento, me confirme que
você continua conosco.



10:12 AM

Oliveira

043

guilherme.pandolfi2005@gmail.c
om

sim

Rua 6, 42 - Novo Oriente

10:12 AM

Digite aqui...





Samsung Live Chat

Estamos online 7 dias por semana!



e no próprio
documento de vocês
falam sobre a garantia
cobrir troca de peças e
serviços realizados

10:05 AM



Me informa o protocolo da nova
ordem de serviço, por gentileza?

10:06 AM



Para continuarmos o
atendimento, me confirme que
você continua conosco.

10:08 AM

4176419726

10:08 AM

Para a sua segurança, me
confirme os seguintes dados por
gentileza:

Digite aqui...





Samsung Live Chat

Estamos online 7 dias por semana!



dias depois o problema voltou a acontecer, levamos novamente, e agora estão cobrando para realizar o reparo

e falando que a garantia só cobre peças trocadas

sendo que no próprio documento diz que a garantia cobre peças e serviços realizados

e me falaram que só realizaram o reparo sem cobranças caso tivesse uma autorização da central

10:04 AM

será apresentado ao Cliente um
nar, já que este serviço será rea
eterminado pelo Código de Defe
eça trocada ou serviço realizad
esa no Produto; se for utilizado
caso sofra danos causados por
instruções e termo de garantia

Digite aqui...





Samsung Live Chat

Estamos online 7 dias por semana!



Bem-vindo à jornada Digital
Samsung, é um prazer ter você
por aqui!
Meu nome é Jamile. Tudo bem?
Como posso te ajudar hoje?

Segue protocolo referente ao seu
atendimento #388180792



10:03 AM

comprei um tab s9 fe ano
passado e este ano ele
apresentou problemas no botão
de volume dele, levamos ate uma
autorizada pois ainda estava
dentro da garantia e após dias
nos entregaram falando que não
tinha sido identificado nenhum
problema e deram os 90 dias de
garantia

Digite aqui...



RECEBEMOS DE AMAZON SERVICOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA OS PRODUTOS CONSTANTES NA NOTA FISCAL INDICADA AO LADO

DATA DE RECEBIMENTO:

IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO RECEBEDOR

NF-e
Nº 023.122.054
SÉRIE: 1

IDENTIFICAÇÃO DO EMITENTE
AMAZON SERVICOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA
amazon AV QUARTO ANEL VIARIO, 4343 - ANCURI - 61880-000
ITAITINGA - CE

DANFE
DOCUMENTO AUXILIAR DA NOTA FISCAL ELETRÔNICA
0 - ENTRADA
1 - SAÍDA
Nº 023.122.054
SÉRIE: 1
FOLHA 1 / 1



CHAVE DE ACESSO
2325 0615 4369 4000 1681 5500 1023 1220 5411 2162 6973
Consulta de autenticidade no portal nacional da NF-e
www.nfe.fazenda.gov.br/portal ou no site da Sefaz Autorizadora.

NATUREZA DA OPERAÇÃO
Venda de merc adquirida ou recebida de terceiros

PROTÓCOLO DE AUTORIZAÇÃO DE USO
223250062438931 - 26/06/2025 20:41:26

INSCRIÇÃO ESTADUAL
61268801

INSCRIÇÃO ESTADUAL DE SUBST.

CNPJ / CPF
15.436.940/0016-81

DESTINATÁRIO / REMETENTE
NOME / RAZÃO SOCIAL
Guilherme
CNPJ / CPF
043.294.683-79
DATA EMISSÃO
26/06/2025

ENDEREÇO
Rua 45, 550 A Jereissati II
BAIRRO / DISTRITO
Jereissati II
CEP
61901-050
DATA ENTRADA / SAÍDA

MUNICÍPIO
Maracanau
FONE / FAX
5585991993140
UF
CE
INSCRIÇÃO ESTADUAL
HORA ENTRADA / SAÍDA

FATURA / DUPLICATA

CÁLCULO DO IMPOSTO

BASE DE CÁLCULO DO ICMS	VALOR DO ICMS	BASE DE CÁLCULO DO ICMS SUBST.	VALOR DO ICMS SUBST.	VALOR TOTAL DOS PRODUTOS
R\$998,52	R\$199,70	R\$0,00	R\$0,00	R\$2.852,92
VALOR DO FRETE	VALOR DO SEGURO	DESCONTO	OUTRAS DESPESAS ACESSÓRIAS	VALOR TOTAL DO IPI
R\$0,00	R\$0,00	R\$0,00	R\$0,00	R\$0,00
				VALOR TOTAL DA NOTA
				R\$2.852,92

TRANSPORTADOR / VOLUMES TRANSPORTADOS

NOME / RAZÃO SOCIAL	FRETE POR CONTA	CÓDIGO ANTT	PLACA DO VEICULO	UF	CNPJ / CPF
	0-EMITENTE				
ENDEREÇO	MUNICÍPIO	UF	INSCRIÇÃO ESTADUAL		
QUANTIDADE	ESPÉCIE	MARCA	NUMERAÇÃO	PESO BRUTO	PESO LÍQUIDO

DADOS DOS PRODUTOS / SERVIÇOS

CÓDIGO	DESCRIÇÃO DOS PRODUTOS / SERVIÇOS	NCM/SH	CST	CFOP	UNID	QUANT.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL	B.CÁLC.ICMS	VALOR		ALÍQUOTA		VALOR APROX. DOS TRIBUTOS
										ICMS	IPI	ICMS %	IPI %	
B0156PZOB1	Galaxy Tab S9 FE, Verde, 10,9", 128 Gb, 6 GB RAM, Camera Principal 8 MP, Camera Frontal 12 MP UW	84713012	420	5102	UN	1	2852,92	2.852,92	998,52	199,70	0,00	20	0	1.443,01

CÁLCULO DO ISSQN

INSCRIÇÃO MUNICIPAL	VALOR TOTAL DOS SERVIÇOS	BASE DE CÁLCULO DO ISSQN	VALOR DO ISSQN

DADOS ADICIONAIS

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES
Emitida nos termos do Decreto n 33.945/2021 e Regime Especial de Tributacao n 00509/2022.
Valor aproximado dos tributos: Federal - R\$ 644,19 (22.58%); Estadual - R\$ 798,82 (28.00%); Municipal - R\$ 0.00 (0.00%) - Fonte IBPT. A/C Ana Livia Sousa da Silva. Numero do pedido da compra: 701-3066106-3890623
icmsTransporte: 1
nome_dest: A/C Ana Livia Sousa da Silva

RESERVADO AO FISCO



SAMSUNG

Samsung Atendimento ao C...



gostaria de falar com quem pode fazer a liberação do reparo sem custo

09:47 ✓✓

Nesse caso, o reparo somente após aprovação do orçamento

09:48

nesse caso não é para haver cobranças

09:49 ✓✓

estarei procurando o auxílio do procon para resolução da questão.

09:49 ✓✓

Obrigada pela atenção durante o atendimento. Fico feliz em poder ajudar. Me confirma por favor se ficou alguma dúvida? Caso tenha mais alguma solicitação, sinta-se à vontade para mencionar ou me dizer.

09:55

Sprinklr Live Chatlive-chat-static.sprinklr.com

Continue seu atendimento pelo nosso canal digital.

Estamos disponíveis 7 dias por ...

Ler mais

09:55

**Iniciar atendimento**

Para continuarmos o atendimento, me confirme que você continua conosco.

09:56



Mensagem





SAMSUNG

Samsung Atendimento ao C...



SAMSUNG

Ordem de Serviço

Vaga disponível de Reparo



Ordem de Serviço Nº: 471047472

Vr de cliente: 407700002

Razão do Serviço:



Rua: Rua 45 Maracanã, Jurema, Cx. 8799, 03050-000

Endereço: 03050-000 - Jurema, SP

Telefone: 011-3090-0000

Cidade: 03050-000

UF: SP

CEP: 03050-000

Data de emissão: 10/06/2024

Data de validade: 10/06/2024

Nome do Cliente	ALUI LUIA SILVA	Data de pedido	10/06/2024
Endereço	A 102 Rua 45 Maracanã, Jurema, Cx. 8799, 03050-000		
Cidade de atendimento	03050-000	Código de cliente	407700002
Telefone/WhatsApp	011-3090-0000	Modelo	SAMSUNG GALAXY S24
Produto	S24 5G 128GB	Quantidade de itens (QTD)	01
Data de entrega	10/06/2024	Tipo de serviço	Garantia
Tipo de garantia	Garantia de 3 anos	Equipamento recebido	10/06/2024
		Equipamento entregue	10/06/2024
		Assinatura do cliente	03050-000
		Assinatura do técnico	03050-000
		Observações	



aqui está até a ordem de
serviço da primeira vez que
levamos

09:37 ✓

se a garantia cobre serviço realizado,
não é para ter cobrança

09:38 ✓

Infelizmente não conseguimos
contestar, solicitar ou fazer liberação de
reparo gratuito

09:44

e quem pode fazer isso? por que eles
falaram que só fariam o reparo sem
custo sob a autorização da central

09:45



Mensagem





SAMSUNG

Samsung Atendimento ao C...



R\$1.037,00 09:31 ✓✓

Me informa a nota fiscal do aparelho por favor.

09:31

nota fiscal da compra do aparelho?

09:32 ✓✓

Sim.

09:34

AMAZON SERVIÇOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA		DANFE	
AV QUARTO ANEL VIARIO, 4343 - ANCIUM - 61000-000 ITATINGA - CE		Nº 223.123.054 SÉRIE: 1	
CNPJ: 09.312.345/0001-00		Data de emissão: 20/06/2025	
Valor total: R\$ 1.037,00		Valor unitário: R\$ 1.037,00	
Data de emissão: 20/06/2025		Data de validade: 20/06/2025	
Data de validade: 20/06/2025		Data de validade: 20/06/2025	



DANFE.pdf

1 página • 30 kB • PDF

09:35 ✓✓

Referente a análise é feito pela assistência como não passou de 50% do valor do aparelho o reparo ,somente após confirmar o valor.

09:37

descrevendo o reparo só como atualização de software

09:37 ✓✓

a garantia cobre o serviço realizado também segundo o documento

09:37 ✓✓

SAMSUNG

Ordem de Serviço

Documentos de Serviço



Mensagem





SAMSUNG

Samsung Atendimento ao C...  

aqui está até a ordem de
serviço da primeira vez que
levamos

09:20 ✓✓

descrevendo o reparo só como
atualização de software

09:20 ✓✓

a garantia cobre o serviço realizado
também segundo o documento

09:21 ✓✓

Samsung Atendimento ao Cliente 

'Me confirma os dados que vou verificar a
ordem.

...

Guilherme Oliveira

043.294.683-79

30/01/2005

guilherme.pandolfi2005@gmail.com

09:23 ✓✓

Obrigado, só um momento por favor.

09:23

Para continuarmos o atendimento, me
confirme que você continua conosco.

09:25

certo, no aguardo

09:25 ✓✓

Verifiquei aqui e gerou orçamento
mesmo, qual o valor que foi cobrado?

09:30 

Mensagem





SAMSUNG

Samsung Atendimento ao C...  



não tem que haver cobranças 09:19 ✓✓

pq antes fizeram só uma atualização e falaram que tinha sido solucionado

09:19 ✓✓

'Me confirma os dados que vou verificar a ordem.

Nome completo

Cpf

Data de nascimento

e-mail

09:19

Você

pq antes fizeram só uma atualização e falaram que tinha sido solucionado

[illegible]

Mensagem





SAMSUNG

Samsung Atendimento ao C...  

sobre essa questão de valores e orçamentos, como somos do suporte técnico, não temos acesso. Somente a assistência que tem e eles te informam quando entram em contato com você. não conseguimos contestar, solicitar ou fazer liberação de reparo gratuito, solicitamos a reclamação do custo de reparo quando ultrapassa 50% do valor do produto, nesse caso, o reparo somente após aprovação do orçamento

09:15

me falaram que só realizaram o reparo sem cobranças caso vocês autorizassem

09:15 ✓✓

Para os componentes necessários de reparo, será apresentado ao Cliente uma cotação complementar. A não aprovação do autor previamente pago no orçamento preliminar, já que este serviço será realizado.

de 90 dias do serviço de reparo, conforme determinado pelo Código de Defesa do Consumidor, contada a partir da data de emissão deste documento pelo Cliente no caso da peça trocada ou serviço realizado apresentar algum outro vício durante o período de 90 dias.

houver violação de peças colocadas pela Empresa no Produto, se for utilizado em rede elétrica incompatível ou sujeita a flutuações especificadas no seu manual de instruções; caso sofra danos causados por acidentes ou agentes de natureza ou se for utilizado para outro uso em desacordo com o manual de instruções e termo de garantia do produto.

ante o período coberto pela GARANTIA LEGAL de 90 dias, algum defeito envolvendo componente(s) que não tenha(m) sido trocado(s) será(ão) substituído(s) mediante o pagamento do(s) referido(s) componente(s), incluindo a mão de obra.



e no próprio documento de vocês falam sobre a garantia cobrir troca de peças e serviços realizados

09:16 ✓✓

Mas no caso eles não fizeram nenhuma troca no aparelho.

09:18

sim, mas fala sobre serviço realizado também, se o serviço que fizeram anterior não solucionou

09:18 

Mensagem





SAMSUNG

Samsung Atendimento ao C...



é um Tab S9 FE 09:07 ✓✓

Bom dia, como posso te ajudar? 09:08

Para continuarmos o atendimento, me confirme que você continua conosco.

09:09

comprei um tab s9 fe ano passado e este ano ele apresentou problemas no botão de volume dele, levamos ate uma autorizada pois ainda estava dentro da garantia e após dias nos entregaram falando que não tinha sido identificado nenhum problema e deram os 90 dias de garantia

dias depois o problema voltou a acontecer, levamos novamente, e agora estão cobrando para realizar o reparo

09:11 ✓✓

e falando que a garantia só cobre peças trocadas

09:11 ✓✓

sendo que no próprio documento diz que a garantia cobre peças e serviços realizados

09:11 ✓✓

sobre essa questão de valores e orçamentos, como somos do suporte técnico, não temos acesso. Somente a assistência que tem e eles te informam quando entram em contato com você



Mensagem





SAMSUNG

+55 85 9173-8124



houver violação de peças colocadas pela Empresa no Produto, se for utilizado em rede elétrica incompatível ou sujeita a flu-
me especificado no seu manual de instruções; caso sofra danos causados por acidentes ou agentes da natureza ou se for m-
uer outro uso em desacordo com o manual de instruções e termo de garantia do produto.
nte o período coberto pela GARANTIA LEGAL de 90 dias, algum defeito envolvendo componente(s) será(a) substituído(s) mediante o pagamento do(s) referido(s) componente(s), incluindo a mão de obra.

08:37



Isso, garantia de peça que é trocada

08:39

Você

Foto

troca de peças ou serviços realizados,
na primeira vez, vocês falaram que não
foi identificado nada e que foi feito
apenas uma atualização de software o
que não solucionou o problema

se a atualização (serviço) não
funcionou, não tem que haver
cobranças

08:54



documento cita troca de peças e
serviço realizado

08:54



O senhor pode está ligando na central
no **4004-0000** e questionar com eles,
eles Autorizando é feito o reparo, caso
não seguiremos mediante a aprovação
de orçamento.

08:57

entrei em contato com a central de
vocês e abrir uma reclamação e me
deram um prazo de 5 dias úteis para um
retorno, tem aguardar eu ter o retorno
deles?

10:43



Mensagem





SAMSUNG

+55 85 9173-8124



...componentes necessários para o reparo, será apresentado ao Cliente uma cotação complementar. A não aprovação do valor previamente pago no orçamento preliminar, já que este serviço será realizado.

...de 90 dias do serviço de reparo, conforme determinado pelo Código de Defesa do Consumidor, contada a partir da data de emissão deste documento pelo Cliente no caso da peça trocada ou serviço realizado apresentar algum outro vício durante o período.

...houver violação de peças colocadas pela Empresa no Produto, se for utilizado em rede elétrica incompatível ou sujeita a flutuações de tensão especificadas no seu manual de instruções, caso sofra danos causados por acidentes ou agentes da natureza ou se for utilizado para outro uso em desacordo com o manual de instruções e termo de garantia do produto.

...no período coberto pela GARANTIA LEGAL de 90 dias, algum defeito envolvendo componente(s) referido(s) será(ão) substituído(s) mediante o pagamento do(s) referido(s) componente(s), incluindo a mão de obra.

08:37



Isso, garantia de peça que é trocada

08:39

Você

Foto

troca de peças ou serviços realizados, na primeira vez, vocês falaram que não foi identificado nada e que foi feito apenas uma atualização de software o que não solucionou o problema

se a atualização (serviço) não funcionou, não tem que haver cobranças

08:54



documento cita troca de peças e serviço realizado

08:54



O senhor pode está ligando na central no **4004-0000** e questionar com eles, eles Autorizando é feito o reparo, caso não seguiremos mediante a aprovação de orçamento.

08:57

entrei em contato com a central de vocês e abrir uma reclamação e me deram um prazo de 5 dias úteis para um retorno, tem aguardar eu ter o retorno



Mensagem





SAMSUNG

+55 85 9173-8124

**Você**

mas o produto ainda está na garantia dos 90 dias

foi levado uma vez dentro da garantia de 1 ano, e alegaram que não tinha problema nenhum mesmo que esteja apresentando o mesmo problema de agora, foi prolongado para 90 dias de garantia

13:57 ✓✓

como que tem o mesmo problema duas vezes e a primeira vez "nao tinha sido encontrado o problema" e agora encontraram

13:57 ✓✓

o produto voltou para a autorizada com o mesmo problema anterior

14:20 ✓✓

o produto voltou dentro do prazo de 90 dias com o mesmo problema, e o termo de serviço de vocês me garante que voltando no prazo e **com o mesmo problema**, não é para haver cobranças

17:54 ✓✓

Hoje

Bom dia

08:11

A garantia é de 90 dias de peça trocada, senhor

08:11



Mensagem





SAMSUNG

+55 85 9173-8124



Boa tarde , Somos da Autorizada Samsung.

Estou entrando em contato sobre a sua ordem de serviço n **4176419726**

Durante a analise foi identificado falha nos botoes de volume,intermitente, sendo necessario a troca do gabinete traseiro(vem com o flex e os botoes volume e power)

Gerando um orçamento de R\$1.037,00

13:52



OTH_orçamento 4176419726.pdf

1 página • 165 kB • PDF

13:53

mas o produto ainda está na garantia dos 90 dias

13:53 ✓✓

Na sua ordem anterior não consta troca de peça

13:56

Você

mas o produto ainda está na garantia dos 90



Mensagem



13:57

DESKTOP

72



SAMSUNG

+55 85 9173-8124

Conta comercial



Gerando um orçamento de R\$1.037,00

13:52



OTH_orçamento 4176419726.pdf

1 página • 165 kB • PDF

13:53

mas o produto ainda está na garantia
dos 90 dias

13:53 ✓✓

Na sua ordem anterior não consta troca
de peça

13:56

Você

mas o produto ainda está na garantia dos 90
dias

foi levado uma vez dentro da garantia
de 1 ano, e alegaram que não tinha
problema nenhum mesmo que esteja
apresentando o mesmo problema de
agora, foi prolongado para 90 dias de
garantia

13:57 ✓✓

como que tem o mesmo problema
duas vezes e a primeira vez "nao tinha
sido encontrado o problema" e agora
encontraram

13:57 ✓✓



Mensagem

