

Serviço Autorizado: B2X CARE SERVIÇOS TECNOLOGICOS LTDA**Código:** 3170195**Endereço:** AVENIDA RUI BARBOSA, 2727 - LOJA 2**CNPJ:** 09.066.241/0009-65**Telefone:** (85) 3457-2203**Cidade:** FORTALEZA**CEP:** 60115-222**Estado:** CE**Consumidor:** Luiz Miguel Juca Alves**Endereço:** Rua 11 462**Telefone:** 85997701148**Email:** jucaalvesluizmiguel@gmail.com**CPF:** 078.143.943-41**Cidade:** Maracanaú**Estado:** CE**Modelo:** UN50U8600FGXZD**OS:** 4175143253**Nº de Série:** Y5WY3X1Y902179D

Custos do Reparo: conforme orçamento detalhado em separado.

Relatório Técnico

Sintoma relatado pelo Cliente:

- Oxidação

Diagnóstico após análise técnica:

- Conforme foto da ampliação das evidências do dano no aparelho analisado, constatou-se que houve contato com líquido e/ou umidade. De acordo com o termo que acompanha o produto, tal fato exclui a cobertura da garantia.

Possíveis causas:

- O dano por contato com líquido/umidade é ocasionado quando o aparelho é exposto a por exemplo, mas não limitado a: infiltração de líquido de qualquer natureza, chuva, vapor ou salinidade.

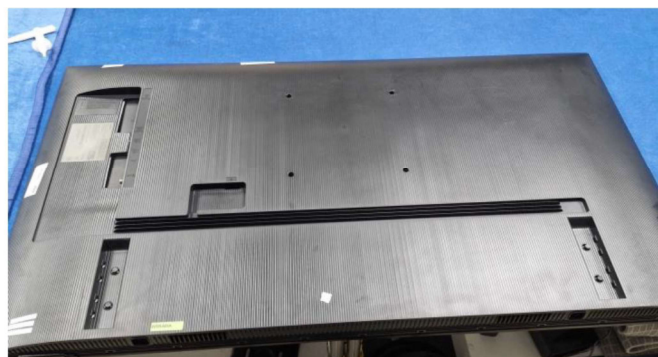
Evidências:

Aparelho analisado

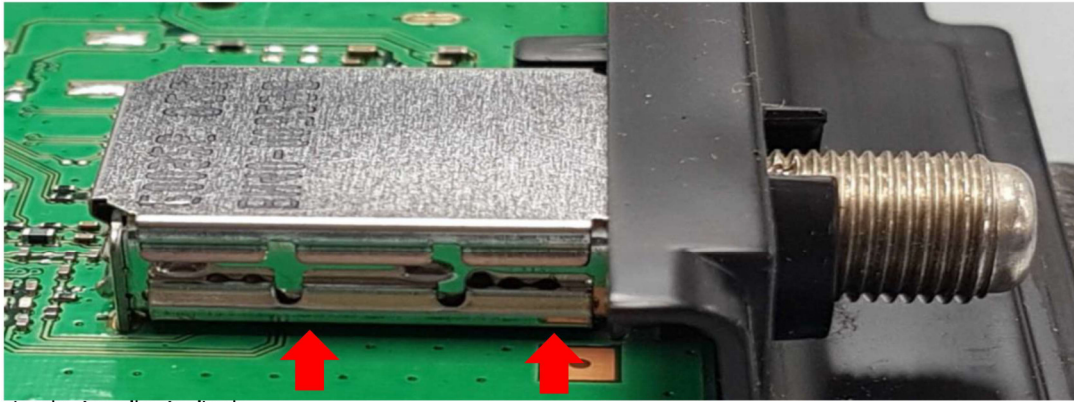
1



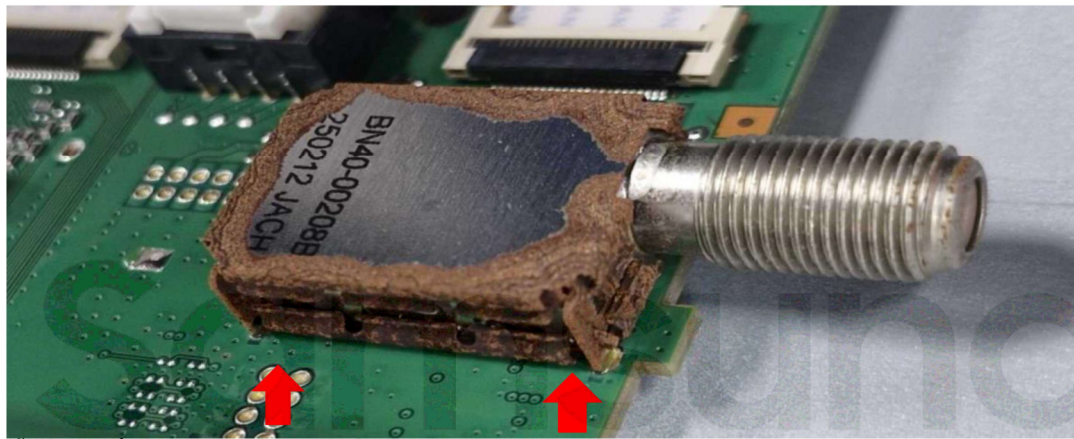
2



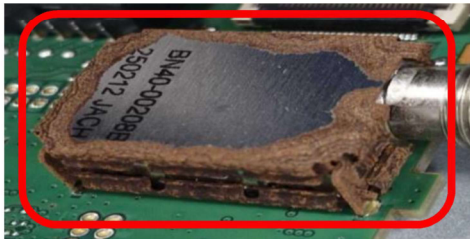
3- Referência de Fábrica*



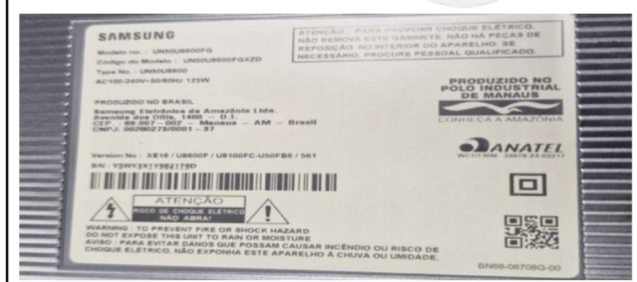
4- Evidências do Aparelho Analisado



5- Ampliação das Evidências do Dano no Ap. Analisado



6- Etiqueta Com Dados do Aparelho



Conclusão:

- Após análise técnica, concluiu-se que a peça apresenta avarias que denotam a exposição a condições inadequadas de uso. Inclusive, as evidências indicam o uso em desacordo com o Manual e Termo de Garantia, que acompanham o produto, excluindo-o da garantia. O reparo da peça poderá ser efetuado mediante a aprovação de orçamento detalhado em separado.

Wilkinson Cunha dos Santos

Assinatura do Técnico

Nome: Wilkinson Cunha Dos Santos

Nº CPF: 032.742.203-37

Registro CREA/CFT: 03274220337

Fortaleza, 11 de fevereiro de 2026

Local e Data

I. ABRANGÊNCIA E PRAZO DE GARANTIA

Para o produto acima identificado, que a SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA. (SAMSUNG) disponibiliza no mercado brasileiro, é oferecida a garantia contra problemas decorrentes de falha nos componentes ou no processo de montagem do produto, em condições normais de uso e manutenção, pelo prazo de 90 (noventa) dias (garantia legal), o qual é acrescido de 9 (nove) meses de garantia adicional, num total de 1 (um) ano, contada a partir da data de aquisição, ou da data da entrega do produto, identificada pela Nota Fiscal de venda ao Consumidor Final do produto, emitida no Brasil pela SAMSUNG ou por um revendedor autorizado pela SAMSUNG. Esta garantia é válida no território brasileiro. O produto e os acessórios que o acompanham possuem o mesmo prazo de garantia, ou seja, 1 (um) ano. Acessórios adquiridos separadamente possuem o prazo de 90 dias de garantia (garantia legal), conforme Termo de Garantia próprio. A SAMSUNG, sem nenhum custo para o usuário, reparará o produto de acordo com os termos desta garantia. O reparo poderá incluir a substituição de peças, por novas ou recondiçionadas equivalentes, dependendo de prévio consentimento do consumidor quanto às últimas. Informamos que durante o processo de reparo dados e configurações poderão ser apagados, pois o produto é restaurado nos moldes de fábrica. Todas as peças substituídas se tornarão propriedade da SAMSUNG.

II. CONDIÇÕES DE GARANTIA

A SAMSUNG não assume nenhuma obrigação ou responsabilidade por acréscimos ou modificações desta garantia, salvo se efetuadas por escrito pela SAMSUNG em caráter oficial. A garantia não cobre a instalação do equipamento ou acessórios, bem como danos decorrentes da instalação inadequada que tenha sido executada por um prestador de serviço não autorizado pela SAMSUNG. A SAMSUNG não será, de forma alguma, responsável por qualquer acessório que não seja de seu fornecimento, e que seja anexado ou usado com seus aparelhos, nem pelo funcionamento ou segurança de seus aparelhos usados com acessórios que não os fornecidos pela SAMSUNG. Tais acessórios estão expressamente excluídos da garantia e a SAMSUNG não será responsável por quaisquer danos causados ao produto, ao usuário ou terceiros resultantes de tais fatos. É de responsabilidade do consumidor fazer a cópia de segurança (backup) completa do sistema, anteriormente à entrega do produto na Assistência Técnica ou Centro de Reparo, incluindo programas (softwares) e dados, bem como desabilitar quaisquer senhas de segurança, retirando todos e quaisquer dados que o usuário não deseje permitir o acesso ou visualização. Também é responsabilidade do consumidor restaurar o sistema, realizando a reinstalação de todos os programas (softwares), dados e senhas, após o produto ser entregue reparado ao consumidor, pela Samsung.

III. ITENS EXCLUÍDOS DESTA GARANTIA (LEGAL E ADICIONAL)

A garantia não cobre, entre outras hipóteses: **(a)** Defeitos e/ou danos resultantes do uso irregular do produto pelo cliente, como: superfícies plásticas e outras peças expostas, arranhadas, trincadas, torcidas ou quebradas, limpeza, em desacordo com o Manual do Usuário, carbonização, bem como derramamento de alimentos ou líquidos de qualquer natureza; **(b)** Defeitos e/ou danos decorrentes de testes, instalação, alteração, modificação de qualquer espécie em nossos produtos, bem como o reparo realizado por outras oficinas que não sejam Autorizadas SAMSUNG para este produto; **(c)** Quebra e/ou danos que não foram constatados no ato da aquisição e/ou recebimento do produto; **(d)** Produtos que tenham tido o número de série removido, adulterado ou tornado ilegível; **(e)** Defeitos e/ou danos decorrentes da utilização de componentes não compatíveis e não originais com o produto SAMSUNG; **(f)** Ajustes, calibração de cores, customização, execução incorreta de operação, cobertas e prescritas no Manual de Instruções, incluindo a instalação incorreta de produtos (hardware) ou programas (softwares), imagens queimadas na tela em decorrência da exibição da mesma imagem por um período de tempo prolongado, bem como execução de reparos por qualquer um que não seja autorizado pela SAMSUNG ou indicado pela SAMSUNG; **(g)** Ruptura da tela, infecção por vírus, definição e redefinição de senha, alteração de configurações de fábrica do produto, tais como, sistema operacional, memória, hardware; **(h)** Defeitos e/ou danos causados por agentes naturais (enchente, maresia, descarga elétrica e outros), exposição excessiva ao calor, vapor ou à umidade; **(i)** Desempenho insatisfatório do produto ou danos devido à instalação ou rede elétrica local inadequada; **(j)** Peças que se desgastam naturalmente com o uso; **(k)** Falhas no funcionamento do produto ou danos decorrentes da falta de fornecimento, problemas e/ou insuficiência no fornecimento de energia elétrica, tais como oscilações de energia elétrica que não são adequadas e/ou ultrapassem os limites de operação estabelecidos no Manual de Usuário ou no Manual do Produto, sendo insuficientes para o ideal funcionamento do produto; **(l)** Serviços e/ou despesas de manutenção e/ou limpeza do produto; **(m)** Falhas no funcionamento normal do produto decorrentes da falta de limpeza e excesso de resíduo, ou ainda, decorrente da existência de objetos em seu interior, estranhos ao seu funcionamento e finalidade de utilização; **(n)** Perda de dados, aplicativos ou mídias resultante do reparo do produto; **(o)** Problemas ou danos causados por vírus, aplicativos ou programas de terceiros; **(p)** Falha em backup (cópia de segurança) ou qualquer outra em manter os aplicativos e dados contidos no produto; **(q)** Defeitos e/ou danos supervenientes, sempre que se verificar que se trata de produto remanufaturado pelo revendedor;

I. ABRANGÊNCIA E PRAZO DE GARANTIA

Para o produto acima identificado, que a **SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA. (SAMSUNG)** disponibiliza no mercado brasileiro, é oferecida a garantia contra problemas decorrentes de falha nos componentes ou no processo de montagem do produto, em condições normais de uso e manutenção, pelo prazo de 90 (noventa) dias (garantia legal), o qual é acrescido de 9 (nove) meses de garantia adicional, num total de 1 (um) ano, contada a partir da data de aquisição, ou da data da entrega do produto, identificada pela Nota Fiscal de venda ao Consumidor Final do produto, emitida no Brasil pela **SAMSUNG** ou por um revendedor autorizado pela **SAMSUNG**. Esta garantia é válida no território brasileiro.

O produto e os acessórios que o acompanham possuem o mesmo prazo de garantia, ou seja, 1 (um) ano. Acessórios adquiridos separadamente possuem o prazo de 90 dias de garantia (garantia legal), conforme Termo de Garantia próprio.

A **SAMSUNG**, sem nenhum custo para o usuário, reparará o produto de acordo com os termos desta garantia. O reparo poderá incluir a substituição de peças, por novas ou reconcondicionadas equivalentes, dependendo de prévio consentimento do consumidor quanto às últimas. Informamos que durante o processo de reparo dados e configurações poderão ser apagados, pois o produto é restaurado nos moldes de fábrica. Todas as peças substituídas se tornarão propriedade da **SAMSUNG**.

A **SAMSUNG** oferece diferentes formas de execução do reparo, como o atendimento no balcão da assistência autorizada, atendimento domiciliar e envio dos produtos a serem reparados via correios, dependendo do modelo do produto atendido. Para maiores detalhes entre em contato com nossa central de atendimento ao cliente 4004-0000 (Capitais e grandes centros) e 0800-555-0000 (demais cidades e regiões) e/ou consulte nosso website para maiores detalhes de cada modalidade de atendimento por meio do endereço: <https://www.samsung.com/br/support/service-center/>.

II. CONDIÇÕES DE GARANTIA

A **SAMSUNG** não assume nenhuma obrigação ou responsabilidade por acréscimos ou modificações desta garantia, salvo se efetuadas por escrito pela **SAMSUNG** em caráter oficial. A garantia não cobre a instalação do equipamento ou acessórios, bem como danos decorrentes da instalação inadequada que tenha sido executada por um prestador de serviço não autorizado pela **SAMSUNG**. A **SAMSUNG** não será, de forma alguma, responsável por qualquer acessório que não seja de seu fornecimento, e que seja anexado ou usado com seus aparelhos, nem pelo funcionamento ou segurança de seus aparelhos usados com acessórios que não os fornecidos pela **SAMSUNG**. Tais acessórios estão expressamente excluídos da garantia e a **SAMSUNG** não será responsável por quaisquer danos causados ao produto, ao usuário ou terceiros resultantes de tais fatos.

É de responsabilidade do consumidor fazer a cópia de segurança (backup) completa do sistema, anteriormente à entrega do produto na Assistência Técnica ou Centro de Reparo, incluindo programas (softwares) e dados, bem como desabilitar quaisquer senhas de segurança, retirando todos e quaisquer dados que o usuário não deseje permitir o acesso ou visualização. Também é responsabilidade do consumidor restaurar o sistema, realizando a reinstalação de todos os programas (softwares), dados e senhas, após o produto ser entregue reparado ao consumidor, pela Samsung.

III. ITENS EXCLUÍDOS DESTA GARANTIA (LEGAL E ADICIONAL)

A garantia não cobre, entre outras hipóteses:

(a) Defeitos e/ou danos resultantes do uso irregular do produto pelo cliente, como: superfícies plásticas e outras peças expostas, arranhadas, trincadas, torcidas ou quebradas, limpeza, em desacordo com o Manual do Usuário, carbonização, bem como derramamento de alimentos ou líquidos de qualquer natureza;

- (b) Defeitos e/ou danos decorrentes de testes, instalação, alteração, modificação de qualquer espécie em nossos produtos, bem como o reparo realizado por outras oficinas que não sejam Autorizadas **SAMSUNG** para este produto;
- (c) Quebra e/ou danos que não foram constatados no ato da aquisição e/ou recebimento do produto;
- (d) Produtos que tenham tido o número de série removido, adulterado ou tornado ilegível;
- (e) Defeitos e/ou danos decorrentes da utilização de componentes não compatíveis e não originais com o produto **SAMSUNG**;
- (f) Ajustes, calibração de cores, customização, execução incorreta de operação, cobertas e prescritas no Manual de Instruções, incluindo a instalação incorreta de produtos (hardware) ou programas (softwares), imagens queimadas na tela em decorrência da exibição da mesma imagem por um período de tempo prolongado, bem como execução de reparos por qualquer um que não seja autorizado pela **SAMSUNG** ou indicado pela **SAMSUNG**;
- (g) Ruptura da tela, infecção por vírus, definição e redefinição de senha, alteração de configurações de fábrica do produto, tais como, sistema operacional, memória, hardware;
- (h) Defeitos e/ou danos causados por agentes naturais (enchente, maresia, descarga elétrica e outros), exposição excessiva ao calor, vapor ou à umidade;
- (i) Desempenho insatisfatório do produto ou danos devido à instalação ou rede elétrica local inadequada;
- (j) Peças que se desgastam naturalmente com o uso;
- (k) Falhas no funcionamento do produto ou danos decorrentes da falta de fornecimento, problemas e/ou insuficiência no fornecimento de energia elétrica, tais como oscilações de energia elétrica que não são adequadas e/ou ultrapassem os limites de operação estabelecidos no Manual de Usuário ou no Manual do Produto, sendo insuficientes para o ideal funcionamento do produto;
- (l) Serviços e/ou despesas de manutenção e/ou limpeza do produto;
- (m) Falhas no funcionamento normal do produto decorrentes da falta de limpeza e excesso de resíduo, ou ainda, decorrente da existência de objetos em seu interior, estranhos ao seu funcionamento e finalidade de utilização;
- (n) Perda de dados, aplicativos ou mídias resultante do reparo do produto;
- (o) Problemas ou danos causados por vírus, aplicativos ou programas de terceiros;
- (p) Falha em backup (cópia de segurança) ou qualquer outra em manter os aplicativos e dados contidos no produto;
- (q) Defeitos e/ou danos supervenientes, sempre que se verificar que se trata de produto remanufaturado pelo revendedor.

IV. CONSIDERAÇÕES GERAIS

Esta garantia substitui todas as outras garantias expressas ou tácitas, incluindo, sem limitação, garantias tácitas de comercialização e adequação a um fim específico. As formas de execução do reparo e a rede de assistências técnicas autorizadas da **SAMSUNG** podem ser consultadas no seu site <http://www.samsung.com/br/> ou central de atendimento ao cliente 4004-0000 (Capitais e grandes centros) e 0800-555-0000 (Demais cidades e regiões). Caso o produto apresente problema no período de garantia e este não esteja dentre as causas excluídas da garantia, a **SAMSUNG**, através de sua rede de assistências técnicas autorizadas, providenciará o devido reparo do produto, sem custo ao cliente. A **SAMSUNG** não se responsabiliza por eventuais aplicativos pré-instalados no produto que venham a ser descontinuados ou aplicativos que sejam incompatíveis com o produto. A **SAMSUNG** não oferece nenhuma garantia quanto à cobertura, disponibilidade ou nível dos serviços oferecidos por companhias de serviços públicos ou concessionários; a **SAMSUNG** não se responsabiliza por danos superiores ao valor de compra do aparelho. Esta Garantia fica automaticamente cancelada na ocorrência de qualquer uma das hipóteses do item III.