



SAMSUNG

Ordem de Serviço

SO Nro. : 4171459008

No. do Cliente : 6027197490

No da Revenda :



4171459008

Centro de Reparo: 000170195 - B2 CARE SERVICOS
TECNOLOGICOS LTDA
Endereço: AV RUI BARBOSA 2727, LDB 12 FORTALEZA 60115-002
ASC Telefone: 65-65-2160-4973



Nome Consumidor	CRISTIANA PEREIRA MARQUES	CPF/CNPJ	65848241368	
Endereço	0 Rua Luis Mendes de Barros Maracanaú Pajuçara Ceará 61932-540 BR			
Data de agendamento	11.19.2024 (12:27:05)	Código do Engenheiro	6086039076 (CARLOS EUFRASIO)	
Cidade	Maracanaú	Estado	Ceará	
Bairro	Pajuçara	CEP	61932-540	
Telefone Residencial	85986357858	Telefone Comercial	85986357858	
Telefone Celular	85986357858	E-mail	cris.ane1604@hotmail.com	
Modelo	SM-S901EZWRZTO	No. de Série (IMEI)	RXCTJ300D18E (*****5056954)	
Data da compra	07.11.2022	Tipo de Serviço	Balcão	
Status da Garantia	Garantia completa	☐	Recebimento do reparo	
	Somente mão de obra	☐	Reparo finalizado	11.19.2024
	Somente peças	☐	Produto entregue	
	Fora da garantia	☒	Retornado por/Data	
Sintoma do cliente	L2 Energia / 02 Não carrega / 02 Bateria não está carregando.			
Acessório	SEM ACESSORIOS			
Defeito Constatado	BATERIA INCHADA - ORÇ APROVADO - TIAGO SEPAROU AS PEÇAS			
crítica do Serviço	SUBSTITUIÇÃO DA BATERIA			
Observacoes	LEVE RISCO NA TELA			

Canais de Atendimento SAMSUNG

Online:

Para suporte, realizar agendamentos ou acompanhar seu reparo acesse: <https://www.samsung.com/br/ajuda/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/supportVídeos 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 535 000 (Demais Cidades) / 3003-0000 (Clientes Corporativos)

IMPORTANTE:

Você declara que o produto lhe foi devolvido totalmente íntegro e funcional e o 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 produziu ingressou na assistência técnica.

4004-0000

3 SUPORTE TÉCNICO

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

2 CEL



Com o app Smartthings, 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:



CRISTIANA PEREIRA MARQUES

Data e Assinatura do Cliente

PREFEITURA DE MARACANAÚ
13
ANEXO 01
PROCESSO Nº 000.000.000-00

TERMOS DE SERVIÇO

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

1 - ORÇAMENTO

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 ligação.

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

1.3 Após a análise do produto, se for identificada a necessidade de reparo de suas peças ou de 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 a empresa o prazo de **48 horas úteis, contadas da manifestação do Cliente sobre a não aprovação do orçamento, para retornar o produto** nas 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 necessitam 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 do deste documento pelo Cliente no caso da peça trocada ou serviço realizado apresentar algum defeito durante o período de garantia legal do serviço realizado.

2.2 A garantia perderá sua validade se houver violação de peças trocadas 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 autorização fora do período legal e contratual de garantia será reparado mediante aprovação do orçamento pelo Cliente.

3.1.1 A aprovação do orçamento se dará por escrito, pelo Cliente, via ligação, por telefone, mediante gravação de 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 do 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), portador do CPF 000.000.000-00 e ordem de serviço N. XXXXX/XX, autoriza 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 da 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, 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.

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 de 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, orçamento 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 redefinir o bloqueio antes do envio ou entrega no ponto 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 presente termo descritas acima.

CPF DO CLIENTE EXTENSO

ASSINATURA CLIENTE

LOCAL E DATA

**SAMSUNG****Protocolo de Atendimento**

S2X CARE SERVIÇOS TECNOLÓGICOS

050170195

Ticket No : 223.7970203

Consumidor	CRISTINA PEREIRA MARQUES	Data de realização	2024-11-19
Título	Servico	Código Postal	61932-940
Nome	CRISTINA	Endereço1	Rua Luis Mendez da Silva
Sobrenome	PEREIRA MARQUES	Endereço2	0
Telefone	8599007858	Endereço3	
Email	cris.wei1504@hotmail.com	Cidade	Nacional Pajura
Modelo	SM-S581EZWIZTO	Seriai	RXCT306D10E
IMEI	*****0066854	Diagnostico Y/N	Y
Sintoma	Tela	Resultado do Diagnostico	Explicação ao consumidor
Comentários	lançamento : CLIENTE TROQUE PARA A TROCA DE BATERIA E FORNENTRICADO LINHA NA TELA A MESMA INFORMANDO TINHA LINHA NA TELA		
Consultar	lançamento		

Autorizo a Samsung a utilizar meus dados pessoais presentes neste protocolo para finalidade específica de realização de análise do meu aparelho.

Para maior comodidade e satisfação de nossos consumidores, mesmo quando não constatado nenhum problema, todos os aparelhos analisados já retornam com software atualizado. Ressaltamos que a atualização do software não configura reparo.

Este documento trata-se de protocolo de atendimento. Nela não é atestado nenhum reparo, apenas um teste para identificação da falha reclamada pelo consumidor.

Sendo assim, caso seja necessário qualquer tipo de reparo, o cliente deve se dirigir até posto autorizado ou enviar o aparelho ao Centro de Reparo mediante contato com a fabricante e recebimento de e-ticket para postagem.

Data e Local *

Nome Completo e CPF

08:04



< 179

SAMSUNG

Samsung Atendimento ao Cl...

qua., 20 de nov.

Esta empresa usa um serviço seguro da empresa Meta para gerenciar esta conversa. Toque para saber mais.

Olá! 10:59 ✓✓

🔒 Se você tem qualquer dúvida sobre privacidade de dados e como a Samsung trata com seus dados pessoais, acesse o site:

10:59

🔗 Clique aqui

Black Friday

Ofertas para todo mundo



Black Friday Samsung!



08:05



< 179

SAMSUNG

Samsung Atendimento ao Cl...



Samsung Recicla

Samsung Atendimento ao Cliente

👋 Bem-vindo ao Serviço de atendimento ao cliente Samsung Brasil. 👁
Por favor, selecione uma das opções aba...



Suporte Técnico

11:00 ✓



Suporte Técnico

Para qual assunto você deseja atendimento?

Por favor, selecione uma das opções.

11:00



Clique aqui

Samsung Atendimento ao Cliente



Suporte Técnico

Para qual assunto você deseja atendimento?

Smartphones & Tablets

Galaxy AI, Smartphones, Tablets, Smartwatches, Galaxy Buds e acessórios.

11:00 ✓



Smartphones & Acessórios



SECRETARIA DE MARACANAU
16
21
Rubrica
POCON MUNICIPAL

08:05



< 179

SAMSUNG

Samsung Atendimento ao Cl...

acessórios.

11:00 ✓✓

 Smartphones & Acessórios

Selecione a opção desejada. 11:00

 Clique aqui

Samsung Atendimento ao Cliente

 **Smartphones & Acessórios**
Selecione a opção desejada.

Outras informações
Informações sobre garantia, falar com um agente, etc.

11:00 ✓✓

 Outras informações

Selecione a opção desejada. 11:00

 Clique aqui

Samsung Atendimento ao Cliente

 **Outras informações**
Selecione a opção desejada.

Fale com especialistas
Converse com um de nossos especialistas.

11:01 ✓✓



08:05



< 179

SAMSUNG

Samsung Atendimento ao Cl...



💡 Talvez isso ajude!

Que tal dar uma olhadinha antes por aqui para saber se o assunto que você precisa de ajuda já está listado?

11:01

☰ Selecione aqui

Samsung Atendimento ao Cliente

💡 Talvez isso ajude!

Que tal dar uma olhadinha antes por aqui para saber se o assunto que você precis...

Outros temas

Outros temas e solicitações.

11:01 ✓✓

Olá! Obrigado por nos contatar. Iremos transferi-lo para um consultor especializado em breve. No entanto, precisamos coletar alguns detalhes adicionais antes da transferência.

11:01

🔍 Modelo do Produto

Por favor, selecione seu produto na lista abaixo

11:01



☰ Clique aqui



08:05



< 179

SAMSUNG

Samsung Atendimento ao Cl...



Samsung Atendimento ao Cliente

🔍 Modelo do Produto

Por favor, selecione seu produto na lista abaixo

Galaxy S24 | S24+ | S24

11:01 ✓✓

📷 Por favor, informe seu nome completo:

11:01

Cristiana Pereira Marques

11:02 ✓✓

📧 Por favor, para um atendimento mais ágil, informe seu endereço de e-mail associado à sua **Samsung Account**. Caso não tenha, digite seu e-mail preferencial.

11:02

cris.ane1604@hotmail.com

11:02 ✓✓

Bem-vindo à experiência do Samsung Select Service! 😊

Deixe a gente te ajudar a explorar serviços exclusivos e diferenciados para o seu aparelho top de linha.

Entendemos o valor do seu tempo



08:05



< 179

SAMSUNG

Samsung Atendimento ao Cl...



Entendemos o valor do seu tempo e em breve você será conectado a um de nossos agentes especializados com atendimento prioritário.

Para agilizar seu pedido, envie-nos fotos/vídeos de seu produto e sintoma encontrado.

Obrigado por ter nos escolhido.

11:03

Bem-vindo à jornada Digital Samsung, é um prazer ter você por aqui!

11:03

Meu nome é Geisa, tudo bem? Como posso te ajudar hoje?

11:03

O protocolo é, #219125438.

11:03

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

11:05

Olá, Geisa! Bom dia.
Meu celular estava com problema na bateria, fui a uma loja da Samsung e o técnico viu e disse que era bateria.



08:05



< 179

SAMSUNG

Samsung Atendimento ao Cl...

conosco.

11:05

Olá, Geisa! Bom dia.
Meu celular estava com problemas na bateria, fui a uma loja da Samsung e o técnico viu e disse que era bateria!
Depois fui na autorizada da Samsung, para realizar o concerto da bateria, depois do procedimento realizado, falaram lá que estava com uma listra no meio, porém, não tinha antes.

11:05 ✓✓

Ao chegar em casa, ele começou a travar. Daí liguei para a Samsung, para falar sobre isso.
Depois ele desligou a tela, e está todo desligado desde de antes

11:06 ✓✓

Você poderia me ajudar? Como eu posso ligar ele?

11:07 ✓✓

Entendo, me informa o modelo e se foi comprado no Brasil.

11:07

O modelo é Galaxy S22, e comprado no Brasil

11:07 ✓✓

Quando liga ele chama chega



08:06



< 179

SAMSUNG

Samsung Atendimento ao Cl...

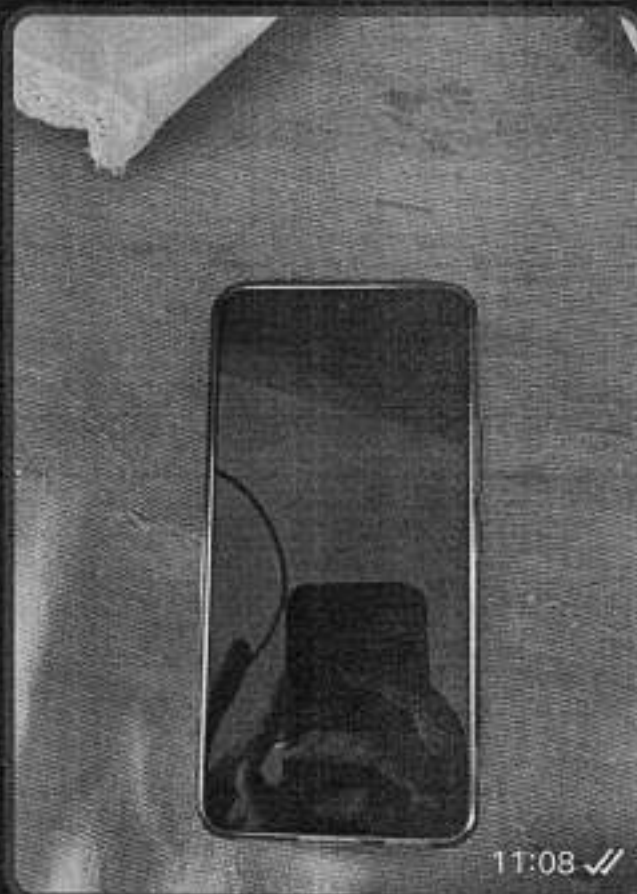


O modelo é Galaxy S22, e foi comprado no Brasil

11:07 ✓✓

Quando liga ele chama, chega notificação, mas não liga está todo desligado

11:08 ✓✓



11:08 ✓✓

está assim

11:08 ✓✓

E ele foi comprado na loja oficial da Samsung, no shopping do Maracanaú

11:08



No Ceará

11:09 ✓✓



08:06



< 179

SAMSUNG

Samsung Atendimento ao Cl...

Obrigada pelas informações. 11:10

Você consegue me ajudar?

11:11 ✓✓

Por favor, remova todos os acessórios do dispositivo, por exemplo:

- Capinha de proteção

Após estes passos, pressione e segure ao mesmo tempo as teclas Power (liga e desliga) e a tecla Volume para baixo (Tecla que diminui o volume do aparelho) por pelo menos 15 segundos ou até que o dispositivo reinicie. 11:12

Ele fez um barulho, porém não ligou 11:13 ✓✓

A tela está totalmente apagada, ele vibra e recebe ligações? 11:14

Sim 11:14 ✓✓

Mas não tem como ver, pois a t
está toda apagada 11:14 ✓✓

O que tem a ver com o display?



08:06



< 179

SAMSUNG

Samsung Atendimento ao Cl...

Caso tenha queimado o display, ele ainda liga? Mas antes ele não estava com o display quebrado, era apenas a bateria, até um técnico antes Samsung loja Maracanaú, disse que era apenas isso

11:15 ✓✓

Apareceu depois do concerto da bateria na autorizada da Samsung

11:16 ✓✓

Compreendo, quando acontece essa falha o aparelho precisa ser analisado pessoalmente, por favor, pode me informar um CEP para que eu verifique se temos uma Assistência Técnica próxima que possa te atender?

11:16

61932540

11:16 ✓✓

Você

Caso tenha queimado o display, ele ainda liga? Mas antes ele não estava com o display quebrado, era apenas a bateria, a...

E sobre essa questão, qual o procedimento da Samsung?

11:17 ✓✓



08:06



< 179

SAMSUNG

Samsung Atendimento ao Cl...

01932940

11:16 ✓✓

Você

Caso tenha queimado o display, ele ainda liga? Mas antes ele não estava com o display quebrado, era apenas a bateria, a...

E sobre essa questão, qual o procedimento da Samsung?

11:17 ✓✓

Pois eu efetuei o pagamento ontem do reparo, de 479,00 reais, pela troca da bateria

11:17 ✓✓

Sendo que antes um outro técnico já tinha visto e informou que era só bateria, não realizei o procedimento com esse técnico pois ele saiu de férias

11:18 ✓✓

Sim, mesmo com o display queimado, pode ligar, mais os componentes dependem do display para funcionar.

11:18

Não precisa se preocupar, pois eles irão verificar e assim te informar se teve alguma influência sobre o reparo que foi feito.

11:20



Aí nesse caso, eu preciso ir amanhã lá onde foi feito o reparo?



08:07



< 179

SAMSUNG

Samsung Atendimento ao Cl...



Aí nesse caso, eu preciso ir amanhã lá onde foi feito o reparo?

11:20 ✓✓

Isso mesmo, vou te enviar o endereço e verifica se é a mesma, por gentileza.

11:21

INSS NORTH SHOPPING
MARACANAÚ

Avenida Carlos Jereissati, 100, Loja 240, Jereissati I, Maracanaú - CE
CEP: 61900-225

(11) 91784-5606

Segunda a Sábado 13:00-21:00

11:21

Mas nessa o técnico está de férias, só retorna no dia 02/12. E ele foi o primeiro que olhou

11:22 ✓✓

Ai eu levei na Autorizada da Samsung, que fica em Fortaleza, na avenida Rui Barbosa

11:23 ✓✓

Foi nessa que foi feito o reparo?
SAMSUNG UNIDADE FORTALEZA
Avenida Rui Barbosa, 2727, Loja 2, Joaquim Távora, Fortaleza - CE
CEP: 60115-222



08:07



< 179

SAMSUNG

Samsung Atendimento ao Cl... ✓

Não precisa se preocupar, pois eles irão verificar e assim te informar se teve alguma influência sobre o reparo que foi feito.

11:20

Aí nesse caso, eu preciso ir amanhã lá onde foi feito o reparo?

11:20 ✓✓

Isso mesmo, vou te enviar o endereço e verifica se é a mesma, por gentileza.

11:21

INSS NORTH SHOPPING
MARACANAÚ

Avenida Carlos Jereissati, 100, Loja 240, Jereissati I, Maracanaú - CE
CEP: 61900-225

(11) 91784-5606

Segunda a Sábado 13:00-21:00

11:21

Mas nessa o técnico está de férias, só retorna no dia 02/12. E ele foi o primeiro que olhou

11:22 ✓✓

Ai eu levei na Autorizada da Samsung, que fica em Fortaleza na avenida Rui Barbosa

11:22 ✓✓

Foi nessa que foi feito o reparo?



08:07



< 179

SAMSUNG

Samsung Atendimento ao Cl...

Samsung, que fica em Fortaleza,
na avenida Rui Barbosa

11:23 ✓✓

Foi nessa que foi feito o reparo?
SAMSUNG UNIDADE FORTALEZA
Avenida Rui Barbosa, 2727, Loja 2,
Joaquim Távora, Fortaleza - CE
CEP: 60115-222
(85) 3457-2203
Segunda a Sexta 09:00-18:00
Sábados 09:00-13:00

11:23

Mas eu quero um posicionamento
na questão se eles iram ajeitar,
pois o celular só apagou depois do
reparo.

11:24 ✓✓

Eles alegaram ontem que estava
com uma listra, depois que fizeram
o reparo da bateria. Sendo que
antes não estava

11:24 ✓✓

Samsung Atendimento ao Cliente

Foi nessa que foi feito o reparo?
SAMSUNG UNIDADE FORTALEZA
Avenida Rui Barbosa, 2727, Loja 2, Joaqu...

Sim, foi nessa unidade.

11:24 ✓✓



08:07



< 179

SAMSUNG

Samsung Atendimento ao Cl...



o cartão de lá

11:25 ✓✓

Em sistema não consigo te passar
essa informação, pois precisa levar
na unidade .

11:25

Se desejar posso abrir uma ordem
de serviço para fazer a postagem
pelos correios.

11:26

Mas irão me cobrar novamente?
pois ele não estava assim.

11:26 ✓✓

Samsung Atendimento ao Cliente
Se desejar posso abrir uma ordem de
serviço para fazer a postagem pelos
correios.

Como funciona assim?

11:2



Ao levar na unidade precisa passar
a informação que o falha ocorreu



08:07



< 179

SAMSUNG

Samsung Atendimento ao Cl...



Ao levar na unidade precisa passar a informação que a falha ocorreu após o reparo.

11:27

Mas caso eles não assumam que foi lá, oque eu faço?

11:28 ✓✓

Porque realmente foi após o reparo.

11:28 ✓✓

Vou gerar um código o qual irá apresentar nos correios ,onde o seu aparelho será levado para uma unidade onde será feito uma analise e entraram em contato com você para passar informações sobre o que será feito.

11:28

Poderia ser numa loja presencial? Pois eu trabalho, e tenho todas as coisas lá, não posso ficar sem o celular muito tempo.

11:29 ✓✓

Caso eu leve, onde eu fiz o reparo, gostaria de saber se eles iriam ajeitar, já que foi lá.

11:30 ✓✓

Lojas não trabalham com reparos,e em nosso sistema só podemos abrir uma ordem de serviço para



08:08



< 179

SAMSUNG

Samsung Atendimento ao Cl...



Lojas não trabalham com reparos, e em nosso sistema só podemos abrir uma ordem de serviço para ser postado pelos correios, dessa forma somente indo na unidade que já fez o reparo antes e informar que entrou em contato com o atendimento via chat e foi orientada para levar novamente para fazer o reparo.

11:31

Pois a senhora pode me mandar alguma coisa aqui para eu apresentar lá amanhã?

11:32 ✓✓

Pois estou com receio de eles não quererem realizar o concerto.

11:33 ✓✓

Compreendo, porém só precisa informar o protocolo, [#219125438](#) e mostrar a conversa, onde te direciono a retornar na unidade para que seja feito uma análise e informar que a falha ocorreu após o reparo.

11:34

Tá certo obrigada

11:35



Te dou a tranquilidade que vai dar



08:08



< 179

SAMSUNG

Samsung Atendimento ao Cl...

ta certo obrigada 11:35 ✓✓

Te dou a tranquilidade que vai dar tudo certo.

11:36

Eu espero, muito obrigada.

11:37 ✓✓

Essa falha que está apresentando no seu aparelho realmente só pode ser normalizada em uma unidade pessoalmente, por esse motivo não consigo te dar suporte pelo meu atendimento.

11:39

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

11:41

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

11:43

Samsung Atendimento ao Cliente

Essa falha que está apresentando no seu aparelho realmente só pode ser normalizada em uma unidade pessoalmente...

Amanha entro em contato deno caso eles não resolvam.

11:50 ✓✓

