

MAGAZINE LUIZA S/A

magazineluiza  
vem ser feliz

ROD BR 101, 397 SETOR C  
MATA REDONDA  
ALHANDRA-PB 58320000  
Fone/Fax:

DANFE

Documento Auxiliar da Nota  
Fiscal Eletrônica

0 - Entrada  
1 - Saída

1

Nº 000.716.249

SÉRIE: 13

Página 1 de 1

CONTROLE DO FISCO



CHAVE DE ACESSO

2523 0447 9609 5009 0449 5501 3000 7162 4910 1723 5762

Consulta de autenticidade no portal nacional da NF-e  
www.nfe.fazenda.gov.br/portal ou no site da Sefaz  
Autorizada

NATUREZA DA OPERAÇÃO

VENDA MERCADORIA ADQUIR/RECEB TERCEIROS TP:51

PROTOCOLO DE AUTORIZAÇÃO DE USO

325230009773796 03/04/2023 14:43:48

INSCRIÇÃO ESTADUAL

162187734

INSCRIÇÃO ESTADUAL DO SUBST. TRIB.

064811778

CNPJ

47.960.950/0904-49

DESTINATÁRIO/REMETENTE

NOME/RAZÃO SOCIAL

LUIZ FELIPE DE AZEVEDO

CNPJ/CPF

959.957.733-72

DATA EMISSÃO

03/04/2023

ENDEREÇO

19 CJ NOVO MARACANAU, 401 CS

BAIRRO/DISTRITO

NOVO MARACANAU

CEP

61905620

DATA DE ENTRADA/SAÍDA

03/04/2023

MUNICÍPIO

MARACANAU

FONE/FAX

(859)8949-5477

UF

CE

INSCRIÇÃO ESTADUAL

HORA DE ENTRADA/SAÍDA

FATURA

CÁLCULO DO IMPOSTO

BASE DE CÁLCULO DO ICMS

3.799,05

VALOR DO ICMS

455,89

BASE DE CÁLCULO DO ICMS ST

0,00

VALOR DO ICMS ST

0,00

VALOR TOTAL DOS PRODUTOS

3.799,05

VALOR DO FRETE

0,00

VALOR DO SEGURO

0,00

DESCONTO

0,00

OUTRAS DESPESAS ACESSÓRIAS

0,00

VALOR DO IPI

0,00

VALOR TOTAL DA NOTA

3.799,05

TRANSPORTADOR/VOLUMES TRANSPORTADOS

RAZÃO SOCIAL

TRANSFIEL TRANSPORTE DE CARGA

FRETE POR CONTA

0 - EMITENTE  
1 - DESTINATÁRIO

0

CÓDIGO ANTT

PLACA DO VEÍCULO

UF

CNPJ/CPF

16.959.683/0001-49

ENDEREÇO

GENERAL MANOEL DE AZAMBUJA BRILHANTE

MUNICÍPIO

OSASCO

UF

SP

INSC. ESTADUAL

255169861119

QUANTIDADE

1

ESPÉCIE

VOLUMES

MARCA

NUMERAÇÃO

PESO BRUTO

22,3000

PESO LÍQUIDO

22,3000

DADOS DO PRODUTO/SERVIÇO

| CÓDIGO  | DESCRIÇÃO DO PRODUTO/SERVIÇO                 | NCMSH    | CST | CFOP | UNID | QTD.   | VL.R. UNIT | VL.R. TOTAL | BC ICMS  | VL.R. ICMS | VL.R. IPI | ALÍQ ICM | ALÍQ IPI |
|---------|----------------------------------------------|----------|-----|------|------|--------|------------|-------------|----------|------------|-----------|----------|----------|
| 6849351 | SMART TV 55 QLED SAMS QN5+Q70AA UHD 4K PRETO | 85287200 | 400 | 6108 | PC   | 1,0000 | 3.799,05   | 3.799,05    | 3.799,05 | 455,89     | 0,00      | 12,00    | 0,00     |

CÁLCULO DO ISSQN

INSCRIÇÃO MUNICIPAL

VALOR TOTAL DOS SERVIÇOS

0,00

BASE DE CÁLCULO DO ISSQN

0,00

VALOR DO ISSQN

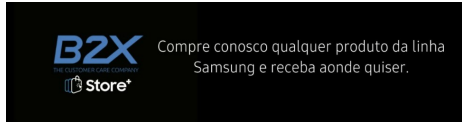
0,00

DADOS ADICIONAIS

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Val Aprox Tributos R\$1660,18(43,70%) Fonte:IBPT FEDERAIS 16,70%,ESTADUAIS 27,00%,MUNICIPAIS 0%NUM. PEDIDO:855390464 / CODCLI:30032337/-PROCON PB - Sede: Pq Slon de Lucena, 234 - Joo Pessoa - Tel: 151 / LOTE:1428795 / CODVENDR:6001 / OBS.PED:REF.: (85 ) 989495477 - PONTO REFERENCIA = PROX. ESTACAO VIRGILIO TAVORA / CELULAR:85-989495477 . MODAL: TRA - A aceitacao desta mercadoria implica autorizacao do cliente/consumidor a em presa vendedora para obter a restituicao de quaisquer tributos incidentes nesta operacao, inclusive do ICMS DIFAL incidente nesta venda, nos termos do art. 166 do CTN. / Valores totais do ICMS Interestadual: DIFAL da UF destino R\$ 227,94 + FCP R\$ 0,00 DIFAL da UF Origem R\$ 0,00

RESERVA AO FISCO



## Orçamento

Caso o orçamento complementar for recusado será cobrado uma taxa de análise.

Orçamento da OS 1117219 do Care gerada

**R.SOCIAL B2X CARE SERVICOS TECNOLOGICOS LTDA.**

**END.** Av. Rui Barbosa

**CNPJ:** 09.066.241/0009-65

**TEL.** (85) 2180-6973

### Dados Cliente

Nome: Luiz felipe De Azevedo

CPF/CNPJ: 95995773372

### Dados do Produto

Modelo: QN55Q70AAGXZD

IMEI:

Serial: Y4ND3X4R402490B

### Peças(s) Utilizadas(s)

| Código         | Peça                                | Nome comercial | Linha | Quantidade | Valor Venda  | Desconto | Total        |
|----------------|-------------------------------------|----------------|-------|------------|--------------|----------|--------------|
| CY-QA055FGHV11 | Y21 Q70A 55" CSOT 120HZ BLACK CENTE |                | 2     | 1          | R\$ 2.444,00 | R\$ 0,00 | R\$ 2.444,00 |
| Total          |                                     |                |       |            | R\$ 2.444,00 | R\$ 0,00 | R\$ 2.444,00 |

### Serviços

| Serviço                          | Valor      |
|----------------------------------|------------|
| Mao de Obra - DTV IH - 50 ate 58 | 385,00     |
| Total                            | R\$ 385,00 |

### Análise Técnica

necessário troca do painel

Valor Total: R\$ 2.829,00

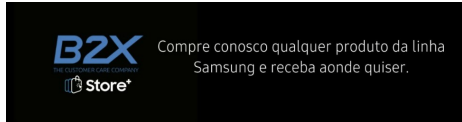
Valor Recebido: R\$ 250,00

Total à Pagar: R\$ 2.579,00

**DATA ORÇAMENTO:** 15/12/2025

(\*) Proposta de orçamento válida por 5 dias, a contar a partir da DATA DO ORÇAMENTO.

**Responsável:** Cicera Sousa de Araujo



## Orçamento

Caso o orçamento complementar for recusado será cobrado uma taxa de análise.

Orçamento da OS 1117219 do Care gerada

**R.SOCIAL B2X CARE SERVICOS TECNOLOGICOS LTDA.**

**END.** Av. Rui Barbosa

**CNPJ:** 09.066.241/0009-65

**TEL.** (85) 2180-6973

### Dados Cliente

Nome: Luiz felipe De Azevedo

CPF/CNPJ: 95995773372

### Dados do Produto

Modelo: QN55Q70AAGXZD

IMEI:

Serial: Y4ND3X4R402490B

### Peças(s) Utilizadas(s)

| Código         | Peça                                | Nome comercial | Linha | Quantidade | Valor Venda  | Desconto | Total        |
|----------------|-------------------------------------|----------------|-------|------------|--------------|----------|--------------|
| CY-QA055FGHV11 | Y21 Q70A 55" CSOT 120HZ BLACK CENTE |                | 2     | 1          | R\$ 2.444,00 | R\$ 0,00 | R\$ 2.444,00 |
| Total          |                                     |                |       |            | R\$ 2.444,00 | R\$ 0,00 | R\$ 2.444,00 |

### Serviços

| Serviço                          | Valor      |
|----------------------------------|------------|
| Mao de Obra - DTV IH - 50 ate 58 | 385,00     |
| Total                            | R\$ 385,00 |

### Análise Técnica

necessário troca do painel

Valor Total: R\$ 2.829,00

Valor Recebido: R\$ 250,00

Total à Pagar: R\$ 2.579,00

**DATA ORÇAMENTO:** 15/12/2025

(\*) Proposta de orçamento válida por 5 dias, a contar a partir da DATA DO ORÇAMENTO.

**Responsável:** Cicera Sousa de Araujo



# Ordem de Serviço

Follow up your Repair



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

SO Nro. : 4169552224  
No. do Cliente : 6022999784  
No da Revenda :



Centro de Reparo : 0003170195 - B2X CARE  
SERVICOS TECNOLOGICOS LTDA  
Central de Atendimento : 55-85-2180-6973  
ASC Job No. : 1040649

|                      |                                                                         |                       |                      |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------|
| Nome Consumidor      | Luiz felipe De Azevedo                                                  | Data de Solicitação   | 13/04/2024           |
| Endereço             | Casa 401 Rua 19 Maracanaú Novo Maracanaú, Ceará 61905-620 BR            |                       |                      |
| Data de agendamento  | 20/04/2024(00:00:00)                                                    | Código do Engenheiro  | 6086037729           |
| Telefone             | [Residencial]85989495477<br>[Office]85989495477<br>[Celular]85989495477 | EMAIL                 | luizcifer@gmail.com  |
| Modelo               | QN55Q70AAGXZD                                                           | No. de Série ( IMEI ) | Y4ND3X4R402490B      |
| Data da compra       | 03/04/2023                                                              | Tipo de Serviço       | In Home              |
| Status da Garantia   | Garantia completa <input checked="" type="checkbox"/>                   | Recebimento do reparo |                      |
|                      | Somente mão de obra <input type="checkbox"/>                            | Reparo Completo       | 18/04/2024           |
|                      | Somente peças <input type="checkbox"/>                                  | Produto entregue      | 19/04/2024(13:32:15) |
|                      | Fora de garantia <input type="checkbox"/>                               | Retornado por/Data    |                      |
| Acessório            |                                                                         |                       |                      |
| Descrição do defeito | TELA TREMULA - CIENTE DE POSSIVEL CUSTO - 13º MES                       |                       |                      |
| Descrição do Reparo  | EFETUADO A TROCA DO PAINEL                                              |                       |                      |
| Observação           | REPARO REALIZADO                                                        |                       |                      |

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](http://www.samsung.com/br/support)  
Vídeos no Youtube com dicas de configuração, atualização de softwares: acesse [www.youtube.com/samsungbrasil](http://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 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.

  
SAMSUNG

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 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, 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

 **SAMUEL**

ASSINATURA CLIENTE

17/04/2024

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:](#)





# Ordem de Serviço

Follow up your Repair



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



SO Nro. : 4174691347  
No. do Cliente : 6022999784  
No da Revenda :



Centro de Reparo : 0003170195 - B2X CARE  
SERVICOS TECNOLOGICOS LTDA  
Central de Atendimento : 55-85-2180-6973  
ASC Job No. : 1117219

|                      |                                                                         |                       |                     |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------|
| Nome Consumidor      | Luiz felipe De Azevedo                                                  | Data de Solicitação   | 11/12/2025          |
| Endereço             | Casa 401 Rua 19 Maracanaú Novo Maracanaú, Ceará 61905-620 BR            |                       |                     |
| Data de agendamento  | 17/12/2025(09:20:29)                                                    | Código do Engenheiro  | 6086039246          |
| Telefone             | [Residencial]85989495477<br>[Office]85989495477<br>[Celular]85989495477 | EMAIL                 | luizcifer@gmail.com |
| Modelo               | QN55Q70AAGXZD                                                           | No. de Série ( IMEI ) | Y4ND3X4R402490B     |
| Data da compra       | 03/04/2023                                                              | Tipo de Serviço       | In Home             |
| Status da Garantia   | Garantia completa <input type="checkbox"/>                              | Recebimento do reparo |                     |
|                      | Somente mão de obra <input type="checkbox"/>                            | Reparo Completo       |                     |
|                      | Somente peças <input type="checkbox"/>                                  | Produto entregue      |                     |
|                      | Fora de garantia <input checked="" type="checkbox"/>                    | Retornado por/Data    |                     |
| Acessório            |                                                                         |                       |                     |
| Descrição do defeito | TV REINICIANDO//CIENTE DA TAXA DE 250,00Obs: passar orçamento de op     |                       |                     |
| Descrição do Reparo  | necessário troca do painel                                              |                       |                     |
| Observação           | Taxa de visita paga no valor de R\$250,00                               |                       |                     |

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](http://www.samsung.com/br/support)  
Vídeos no Youtube com dicas de configuração, atualização de softwares: acesse [www.youtube.com/samsungbrasil](http://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 respoição 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).

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 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, 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

ASSINATURA CLIENTE

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:](#)



NFS-e - NOTA FISCAL DE SERVIÇOS ELETRÔNICA - RPS 38324 Série 1, emitido em: 17/12/2025

|                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| B2X CARE SERVICOS TECNOLOGICOS LTDA<br>AV RUI BARBOSA, 2727 LOJA 02<br>JOAQUIM TÁVORA - Fortaleza - CE - 60115222<br>TELEFONE:<br>E-MAIL:<br>CNPJ: 09.066.241/0009-65<br>INSCRIÇÃO MUNICIPAL: 550147 | NÚMERO DA NOTA<br>38310<br>COMPETÊNCIA<br>12/2025<br>CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO<br>860221323<br>DATA DE EMISSÃO<br>17/12/2025 10:00:04 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

DADOS DO TOMADOR

|                                               |                |                                     |                               |                               |
|-----------------------------------------------|----------------|-------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| NOME / RAZÃO SOCIAL<br>Luiz felipe De Azevedo |                |                                     | CPF/CNPJ/ID<br>959.957.733-72 | TELEFONE<br>85989495477       |
| ENDEREÇO<br>Rua 19, 401 Casa                  |                | BAIRRO / DISTRITO<br>Novo Maracanaú | MUNICÍPIO<br>Maracanaú        | CEP<br>61905620               |
| UF<br>CE                                      | PAÍS<br>Brasil | INSCRIÇÃO MUNICIPAL                 | INSCRIÇÃO ESTADUAL            | E-MAIL<br>Luizcifer@gmail.com |

DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS

Referente ao reparo da OS 4174691347 REF. OS: 1117219

|                                                                                   |            |                                                 |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------------------------------------------|------------|
| CÓDIGO DO SERVIÇO<br>106 / 620400001 - CONSULTORIA EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO    |            |                                                 |            |
| MUNICÍPIO ONDE O SERVIÇO FOI PRESTADO<br>2304400 / Fortaleza                      |            | NATUREZA DA OPERAÇÃO<br>Tributação no município |            |
| REGIME ESPECIAL DE TRIBUTAÇÃO: -                                                  |            |                                                 |            |
| VALOR DOS SERVIÇOS:                                                               | R\$ 250,00 |                                                 |            |
| (-) DESCONTOS:                                                                    | R\$ 0,00   | (-) DEDUÇÕES:                                   | R\$ 0,00   |
| (-) RETENÇÕES FEDERAIS:                                                           | R\$ 15,38  | (=) BASE DE CÁLCULO:                            | R\$ 250,00 |
| (-) ISS RETIDO NA FONTE:                                                          | R\$ 0,00   | (x) ALÍQUOTA:                                   | 5,00 %     |
| VALOR LÍQUIDO:                                                                    | R\$ 234,62 | (=) VALOR DO ISS:                               | R\$ 12,50  |
| RETENÇÕES FEDERAIS                                                                |            |                                                 |            |
| PIS: R\$ 1,63   COFINS: R\$ 7,50   IR: R\$ 3,75   CSLL: R\$ 2,50   INSS: R\$ 0,00 |            |                                                 |            |
| OUTRAS INFORMAÇÕES                                                                |            |                                                 |            |

**Ministério Público do Estado do Ceará - DECON/CE**  
**Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - DECON/CE**

**PROTOCOLO DA RECLAMAÇÃO:** 2026.01/00013175592  
**DATA DE ABERTURA:** 15/01/2026  
**PRAZO PARA RESPOSTA DO FORNECEDOR:** 25/01/2026  
**SITUAÇÃO:** Aberta

**DADOS DO CONSUMIDOR**

Nome: LUIZ FELIPE DE AZEVEDO  
CPF: 959.957.733-72  
Endereço: Rua 19, 401, Bairro Novo Maracanaú, Cidade Maracanaú/CE - CEP 61905-620  
Telefone: Celular: (85) 98949-5477  
E-mail: luizcifer@gmail.com

**DADOS DO FORNECEDOR**

Samsung  
CNPJ: 00.280.273/0001-37 - Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.  
Endereço: Avenida dos Oitis, Distrito Industrial NR 1460, Bairro Distrito Industrial I, Cidade Manaus/AM - CEP 69075-842  
Telefone:

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

Como Internet  
Área: Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos  
Assunto: Televisão  
Problema: Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto  
Protocolos Fornecidos pela Empresa: SAMSUNG INFORMA - PROTOCOLO 1253387345

**DESCRIÇÃO DA RECLAMAÇÃO**

O produto em questão, Samsung QLED 55" (Modelo QN55...), apresenta o vício oculto característico desta linha: o curto-circuito interno nas trilhas de dados do painel. Este defeito físico impede que a placa principal complete o processo de inicialização, forçando o sistema a entrar em um ciclo infinito de reinicialização (looping) para proteção dos componentes internos. Ressalto que este é um problema de projeto amplamente conhecido no mercado, afetando a durabilidade do bem muito antes do fim de sua vida útil estimada. De acordo com o Art. 26, § 3º do CDC, o prazo de garantia para vícios ocultos só começa a contar a partir da descoberta do defeito, e não da data da compra. Portanto, exijo que a Samsung trate este caso como uma falha de fabricação, realizando o reparo sem custos ou a substituição do aparelho.

**Informações Adicionais**

Marca/Modelo/Fabricante: Samsung QN55Q70AAGXZD  
Nota Fiscal: No 000.716.249 SERIE: 13  
Data da Compra/Utilização do Serviço: 03/04/2023  
Número da Ordem de Serviço: 4174691347

**PEDIDO À EMPRESA**

Resposta do Especialista

Caro sr. Luiz, boa noite!  
Devido políticas da Samsung, não podemos interferir na análise da assistência quanto ao reparo do senhor, portanto, só será possível reparo mediante orçamento.  
Caso o senhor possua laudo técnico afirmando ser vício oculto, peço que o senhor apresente na nossa central 40004 - 000.

A Samsung agradece a compreensão e deseja um abençoado Natal e feliz ano novo!

**Ministério Público do Estado do Ceará - DECON/CE**  
**Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - DECON/CE**

**Andamento**

| <b>Data</b> | <b>Descrição</b>       | <b>Autor</b>           | <b>Anexos</b>                                                                             |
|-------------|------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15/01/2026  | Abertura da reclamação | LUIZ FELIPE DE AZEVEDO | orçamento01DOC-20251215-WA0021..pdf, ORÇAMENTO02.pdf, orçamento03DOC-20251216-WA0033..pdf |



# SAMSUNG



## Atendimento ao Cliente Samsung

### Resposta do Especialista

Caro sr. Luiz, boa noite!

Devido políticas da Samsung, não podemos interferir na análise da assistência quanto ao reparo do senhor, portanto, só será possível reparo mediante orçamento.

Caso o senhor possua laudo técnico afirmando ser vício oculto, peço que o senhor apresente na nossa central 40004 - 000.

A Samsung agradece a compreensão e deseja um abençoado Natal e feliz ano novo!

Em casos de dúvidas, favor entrar em contato através telefone 08009412880, selecione a opção 1 e digite o ramal 107147, nosso horário de expediente é de segunda a sexta 12:20 às 20:00 e sábado 8:00 às 15:40, ou se preferir pode nos retornar através do [br\\_voc\\_attendance@digital.support.samsung.com](mailto:br_voc_attendance@digital.support.samsung.com)