

AO ILUSTRE PROCON DE MARACANAÚ/CE

Notificação nº.: 26.01.0564.001.00036-301

ENDEREÇO PARA CORRESPONDÊNCIAAVENIDA JOÃO CARLOS DA SILVA BORGES, Nº 1240 VILA CRUZEIRO, SÃO PAULO-SP, CEP 04726-002 ou via e-mail (notificacao@samsung.com)**SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (SAC)**

Para Capitais e Regiões Metropolitanas: 4004-0000

Para demais regiões: 0800 124 421

CONTATO EXCLUSIVO PROCON HOTLINE (TRATATIVA DOS CASOS DO CONSUMIDOR, SUGESTÕES E FEEDBACKS)

Para Capitais e Regiões Metropolitanas: 4000-1260

Para demais regiões: 0800 124 421 (ramal 56)

SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA, sociedade limitada, com sede em Manaus, Av. Dos Oitis, nº 1.460, Distrito Industrial, inscrita no CNPJ/MF 00.280.273/0001-37, já qualificada nos autos da reclamação que lhe move **REBECA ESTHER SANTOS SERAFIM**, vem, respeitosamente à presença de Vossa Senhoria, por seu advogado que esta subscreve, em atendimento à NOTIFICAÇÃO supra, informar e esclarecer o quanto segue:

I - SÍNTESE FÁTICA

Relata a consumidora que adquiriu aparelho celular modelo Galaxy Z Flip 6 e que, após aproximadamente 10 meses de uso, o dispositivo passou a apresentar vício no conector.

Diante da situação, acionou a assistência técnica autorizada, onde foi realizada a análise do aparelho e apresentado orçamento para reparo, sob a informação de que a

ATENÇÃO: A SAMSUNG não solicita pagamentos via PIX através do WhatsApp, seja em seu nome ou em nome de terceiros. Fique atento(a)!

irregularidade constatada não estaria coberta pela garantia. A consumidora, contudo, não concordou com a conclusão apresentada.

II – ESCLARECIMENTOS

USO EM DESACORDO COM O MANUAL

Conforme se verifica, na evidência anexa, o aparelho foi entregue à assistência técnica com **indícios de dano físico**, o que denotou o uso inadequado do equipamento. Assim, demonstrada a culpa exclusiva do consumidor no vício do aparelho, não há que se falar em obrigação do fornecedor de substituir o produto, estando afastada a responsabilidade da Reclamada, com fulcro no artigo 12, parágrafo 3º, inciso III do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse ponto, a Ré esclarece que possui registro de uma ordem de serviço vinculada ao produto em questão, OS de nº 24174798037, qual aponta que o produto deu entrada perante a assistência técnica em 0701/2026:

Serviço Autorizado: B2X CARE SERVIÇOS TECNOLOGICOS LTDA		Parecer Técnico - V27	
Código:	3170195		
Endereço:	AVENIDA RUI BARBOSA, 2727 - LOJA 2	Cidade:	FORTALEZA
CNPJ:	09.066.241/0009-65	CEP:	60115-222
Telefone:	(85) 2180-6973	Estado:	CE
Consumidor:	Rebeca Ester Santos Serafim	CPF:	612.643.543-55
Endereço:	Rua 43 0	Cidade:	Fortaleza
Telefone:	(85)996364985	Estado:	CE
Email:	rebecaserafim1615@gmail.com		
Modelo:	SM-F741B	OS:	4174798037
Nº de Série:	RQCY206SGRA	Custos do Reparo: conforme orçamento detalhado em separado.	

(Doc.01 – Ordem de serviço)

Pela avaliação efetuada pelo técnico responsável, devidamente credenciado junto aos órgãos profissionais da categoria (CREA/CFT), constatou-se que, no presente caso, o produto foi utilizado em desacordo com manual:

ATENÇÃO: A SAMSUNG não solicita pagamentos via PIX através do WhatsApp, seja em seu nome ou em nome de terceiros. Fique atento(a)!

Conclusão:

- Após análise técnica, concluiu-se que o produto 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.

(Doc.02 – Relatório técnico)

Conforme se verifica, no relatório técnico anexo, o aparelho foi entregue à assistência técnica **com danos decorrentes de queda, atrito, impacto ou choque físico**, que denotam o uso inadequado do equipamento:

**(Doc.02 – Relatório técnico)**

Determina a política de Garantia que acarretam a perda da garantia do produto:

*Itens excluídos desta Garantia (legal e adicional)**A garantia não cobre:*

(a) Defeitos ou danos resultantes do uso irregular do produto pelo cliente, como: superfícies plásticas e outras peças expostas, arranhadas, trincadas ou quebradas, limpeza, em desacordo com o Manual do Usuário, bem como derramamento de alimentos ou líquidos de qualquer natureza; (b) Defeitos 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 ou danos que não foram constatados no ato da aquisição; (d) Produtos que tenham tido o número de série removido, adulterado ou tornado ilegível; (e) Defeitos e danos decorrentes da utilização de componentes não compatíveis e não originais com o produto SAMSUNG; (f) Defeitos e danos causados por agentes naturais

ATENÇÃO: A SAMSUNG não solicita pagamentos via PIX através do WhatsApp, seja em seu nome ou em nome de terceiros. Fique atento(a)!

(enchente, maresia, descarga elétrica e outros), exposição excessiva ao calor, vapor ou a umidade; (g) Desempenho insatisfatório do produto devido à instalação ou rede elétrica local inadequada. (h) Peças que se desgastam naturalmente com o uso regular. (i) Falhas no funcionamento do produto decorrentes da falta de fornecimento ou problemas e/ou insuficiência no fornecimento de energia elétrica, tais como oscilações de energia elétrica que ultrapassem os limites de operação estabelecidos no Manual de Usuário ou insuficiente para o ideal funcionamento do produto. (j) Serviços e/ou despesas de manutenção e/ou limpeza do produto. (k) 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. (l) A SAMSUNG não se responsabiliza por bloqueios do dispositivo, aplicativos e/ou contas, causados por perda de senha, padrão, PIN ou outro método de segurança de acesso. (m) Perda de dados, aplicativos ou mídias resultantes do reparo do produto. (n) Problemas causados por vírus ou aplicativos de terceiros. (o) Falha em backup (cópia de segurança) ou qualquer outra falha em manter os aplicativos e dados contidos no produto. (p) Alteração no Software Original do produto através de instalação de Software ou Sistema Operacional não oficial.

<http://www.samsung.com/br/support/warranty/>

Esclarece ainda a Reclamada, que garante seus produtos contra vícios de material e mão de obra, desde que mantidos em condições normais de uso e manutenção, seguindo-se sempre o manual de uso e instalação do aparelho **conforme o termo de garantia e condições de uso que segue anexo**, sendo que em nenhum momento ocorreu a negativa de reparo, o reparo do produto pode ser realizado pela Reclamada, porém, desde que seja aprovado o orçamento.

Cabe elucidar que a Reclamada confia plenamente no que será demonstrado e provado adiante e passa a se manifestar sobre a queixa registrada, já que todas as alegações arguidas na reclamação pelo reclamante estão de certa forma distorcidas dos fatos.

Sumariada a pretensão, em que pese o esforço do reclamante no sentido de demonstrar o suposto dano, direito algum lhe assiste, estando, pois, a presente reclamação fadada ao insucesso, conforme evidenciado nesta resposta.

ATENÇÃO: A SAMSUNG não solicita pagamentos via PIX através do WhatsApp, seja em seu nome ou em nome de terceiros. Fique atento(a)!

III - DOS REQUERIMENTOS

Considerando-se, portanto, que a Reclamada não praticou nenhuma conduta ilícita que pudesse vir a prejudicar o(a) Reclamante, bem como prestou os esclarecimentos solicitados, **requer sejam acolhidas as razões de defesa ora apresentadas para se determinar o arquivamento definitivo do presente processo administrativo como ARQUIVADO POR INEXISTÊNCIA DE PRÁTICA INFRATORA, nos termos do artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor.**

Requer, ainda, que todas as intimações, publicações e notificações sejam feitas, **exclusivamente e somente**, em nome do advogado signatário **FERNANDO MOREIRA DRUMMOND TEIXEIRA, OAB/MG 108.112**; bem como, publicações/intimações veiculadas por correio eletrônico deverão ser encaminhadas ao endereço **publicacao.samsung@mtostes.com.br**, sob pena de nulidade caso assim não tenham procedido.

Outrossim, requer que qualquer notificação, intimação ou publicação, sejam todas exclusivamente enviadas ao endereço, **AVENIDA JOÃO CARLOS DA SILVA BORGES, Nº 1240, VILA CRUZEIRO, SÃO PAULO-SP, CEP 04726-002 sob pena de nulidade.**

Esperamos ter atendido ao solicitado, continuando à disposição para demais esclarecimentos que se fizerem necessários.

São Paulo/SP, 12 de fevereiro de 2026.

SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA
FERNANDO MOREIRA DRUMMOND TEIXEIRA
OAB/MG 108.112

ATENÇÃO: A SAMSUNG não solicita pagamentos via PIX através do WhatsApp, seja em seu nome ou em nome de terceiros. Fique atento(a)!

Serviço Autorizado: B2X CARE SERVIÇOS TECNOLOGICOS LTDA**Código:** 3170195**Endereço:** AVENIDA RUI BARBOSA, 2727 - LOJA 2**CNPJ:** 09.066.241/0009-65**Telefone:** (85) 2180-6973**Cidade:** FORTALEZA**CEP:** 60115-222**Estado:** CE**Consumidor:** Rebeca Ester Santos Serafim**CPF:** 612.643.543-55**Endereço:** Rua 43 0**Cidade:** Fortaleza**Telefone:** (85)996364985**Estado:** CE**Email:** rebecaserafim1615@gmail.com**Modelo:** SM-F741B**OS:** 4174798037**Nº de Série:** RQCY206SGRA

Custos do Reparo: conforme orçamento detalhado em separado.

Relatório Técnico

Sintoma relatado pelo Cliente:

- Não carrega

Diagnóstico após análise técnica:

Análise técnica inicial verificou que o produto apresenta dano físico em sua estrutura. Problema detectado: Lateral danificada.

Possíveis causas:

O dano físico identificado (Lateral danificada) ocorre quando o produto é exposto a condições inadequadas de uso, tais como, por exemplo, queda, atrito, impacto, choque físico ou uso de produtos químicos. Importante destacar que danos físicos como o evidenciado podem causar eventual falha funcional do produto, acarretando o sintoma Não carrega relatado pelo cliente.

Evidências:

Aparelho analisado

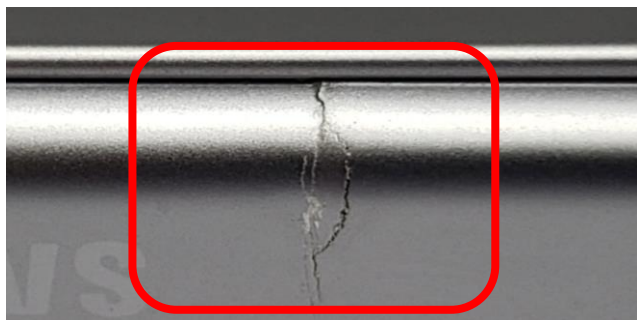
1



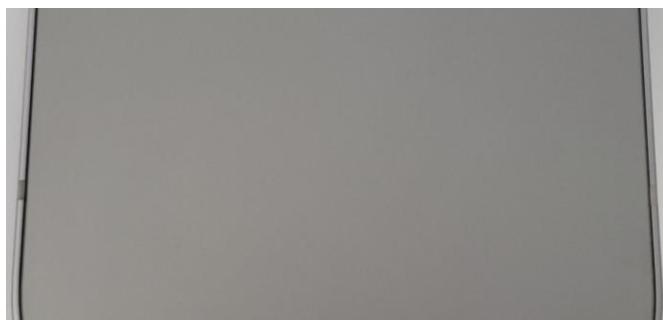
2



3 - Evidência da Área Danificada do Ap. Analisado



4- Evidência da Identificação do Aparelho Analisado

**Conclusão:**

- Após análise técnica, concluiu-se que o produto 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.

Assinatura do Técnico

Nome: Danilo Lira De Lima

Nº CPF: 022.015.493-70

Registro CREA/CFT: 02201549370

Fortaleza, 7 de janeiro de 2026

Local e Data

TRECHO DO TERMO DE GARANTIA

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 da primeira ativação do telefone celular, ou data da primeira aquisição do produto, identificada pela Nota Fiscal de venda ao Consumidor Final, 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, exceto película. A Película possui o prazo de garantia de 90 (noventa) dias (garantia legal). 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.

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/ou IMEI modificado ou divergente do informado na etiqueta do aparelho; **(e)** Defeitos e/ou danos decorrentes da utilização de componentes não compatíveis e não originais com o produto SAMSUNG; **(f)** Defeitos e/ou danos causados por agentes naturais (enchente, maresia, descarga elétrica e outros), exposição excessiva ao calor, vapor ou à umidade; **(g)** Desempenho insatisfatório do produto ou danos devido à instalação ou rede elétrica local inadequada;

(h) Peças que se desgastam naturalmente com uso; **(i)** 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; **(j)** Serviços e/ou despesas de manutenção e/ou limpeza do produto; **(k)** 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; **(l)** A SAMSUNG não se responsabiliza por bloqueios do dispositivo, aplicativos e/ou contas, causados por perda de senha, padrão, PIN ou outro método de segurança de acesso; **(m)** Perda de dados, aplicativos ou mídias resultante do reparo do produto; **(n)** Problemas ou danos causados por vírus, aplicativos ou programas de terceiros; **(o)** Falha em backup (cópia de segurança) ou qualquer outra falha em manter os aplicativos e dados contidos no produto; **(p)** Alteração no Software Original de Fábrica do produto através de instalação de Software ou Sistema Operacional não oficial.



Ordem de Serviço

Follow up your Repair



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

SO Nro. : 4174797935
No. do Cliente : 6076596119
No da Revenda :



Centro de Reparo : 0004994558 - B2X CARE
SERVICOS TECNOLOGICOS LTDA
Central de Atendimento :
ASC Job No. : 4174797935

Nome Consumidor	Rebeca Ester	Data de Solicitação	12.29.2025
Endereço	381 rua 43 jereissati 2, Ceará BR		
Data de agendamento	12.29.2025(11:30:31)	Código do Engenheiro	6086038572
Telefone	[Residencial]85996364985 [Office]85996264985	EMAIL	rebecaserafim1615@gmail.com
Modelo	SM-F741BZSJZTO	No. de Série (IMEI)	RQCY206SGRA (*****0445644)
Data da compra	05.07.2025	Tipo de Serviço	Service Handling
Status da Garantia	Garantia completa ☒	Recebimento do reparo	12.29.2025
	Somente mão de obra ☐	Reparo Completo	
	Somente peças ☐	Produto entregue	
	Fora de garantia ☐	Retornado por/Data	
Acessório			
Descrição do defeito	FALHA NO CONECTOR		
Descrição do Reparo			
Observação			

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 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

29/12/2025

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:](#)



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 da primeira ativação do telefone celular, ou data da primeira aquisição do produto, identificada pela Nota Fiscal de venda ao Consumidor Final, 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, exceto película. A Película possui o prazo de garantia de 90 (noventa) dias (garantia legal).

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/ou IMEI modificado ou divergente do informado na etiqueta do aparelho;
- (e) Defeitos e/ou danos decorrentes da utilização de componentes não compatíveis e não originais com o produto **Samsung**;
- (f) Defeitos e/ou danos causados por agentes naturais (enchente, maresia, descarga elétrica e outros), exposição excessiva ao calor, vapor ou à umidade;
- (g) Desempenho insatisfatório do produto ou danos devido à instalação ou rede elétrica local inadequada;

- (h) Peças que se desgastam naturalmente com uso;
- (i) 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;
- (j) Serviços e/ou despesas de manutenção e/ou limpeza do produto;
- (k) 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;
- (l) A **Samsung** não se responsabiliza por bloqueios do dispositivo, aplicativos e/ou contas, causados por perda de senha, padrão, PIN ou outro método de segurança de acesso;
- (m) Perda de dados, aplicativos ou mídias resultante do reparo do produto;
- (n) Problemas ou danos causados por vírus, aplicativos ou programas de terceiros;
- (o) Falha em backup (cópia de segurança) ou qualquer outra falha em manter os aplicativos e dados contidos no produto;
- (p) Alteração no Software Original de Fábrica do produto através de instalação de Software ou Sistema Operacional não oficial.

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.