



## FAQ – SAMSUNG CARE+

### **Pergunta: O que é o Programa Samsung Care+?**

O Programa **Samsung Care+** é um programa exclusivo **Samsung** para smartphones onde você poderá contar com a proteção completa para o aparelho. Com todo atendimento feito diretamente pela **Samsung**.

O programa poderá ser adquirido no momento da compra do smartphone ou até 30 dias após a compra do aparelho.

### **Pergunta: Quais seguros estão no programa e quais são as coberturas do Samsung Care+?**

Você pode optar por 4 opções de planos:

- **Proteção completa:** Combo (roubo e furto qualificado mediante arrombamento + danos acidentais, líquidos e oxidação)
- **Proteção contra roubo e furto qualificado mediante arrombamento:** Reposição do aparelho em caso de roubo ou furto qualificado mediante arrombamento
- **Proteção contra danos acidentais, líquidos e oxidação:** Conserto do aparelho e na impossibilidade de reparo a troca do aparelho por outro igual ou similar, devido a danos causados por quebra ou derramamento de líquido não intencional
- **Garantia Estendida Original:** cobre os mesmos defeitos funcionais ou mecânicos que a **Samsung** oferece após a garantia de fábrica.

### **Pergunta: O que a proteção completa contempla?**

É o Combo com a opção mais completa de proteção em caso de roubo, furto qualificado mediante arrombamento + danos acidentais, líquidos e oxidação.

Possui 12 meses de cobertura.

Não possui carência, a cobertura começa a valer a partir das 24h da data de contratação.

Você tem o direito a 1 acionamento em caso de roubo ou furto qualificado e até 2 acionamentos em caso de danos acidentais.

### **Pergunta: Quando começa minha cobertura?**

Em caso de roubo, furto qualificado mediante arrombamento, dano acidental ou danos líquidos, o seguro começa a valer a partir das 24h da data de contratação.

Em caso de garantia estendida original, a cobertura inicia-se imediatamente após o término da garantia **Samsung**.

### **Pergunta: O seguro possui franquia?**

As coberturas de roubo, furto qualificado mediante arrombamento, quebra acidental, danos líquidos e oxidação possuem uma franquia fixa, ou seja se você tiver algum imprevisto coberto e precisar acionar o seguro, precisará pagar um valor pré definido, no ato da compra do **Samsung Care+**, para que possamos seguir com a indenização.

A cobertura de garantia estendida não possui franquia.

### **Pergunta: O que o seguro não cobre?**

- Furto simples;
- Em caso de furto qualificado mediante arrombamento, não estão cobertos os casos de furto de aparelhos eletrônicos subtraídos de mochilas, malas, bolsas, sacolas, bolsos de roupas e acessórios em geral, inclusive quando deixados ou esquecidos sobre mesas, balcões, cadeiras e assemelhados, em locais e/ou estabelecimentos públicos ou privados, tais como bares, restaurantes, salas de cinema; se você entregar, em confiança, seu aparelho para uma pessoa, e esta furtá-lo.
- Em caso de dano acidental ou danos líquidos, não estão cobertos danos estéticos, ou seja, quando o aparelho continuar com seu funcionamento.
- Quebra acidental para o cliente que possuir apenas o Seguro Garantia Estendida e as mesmas exclusões da garantia do fabricante. Consulte o manual do fabricante.
- Você pode consultar as Condições Gerais dos Seguros para verificar todas os itens não cobertos.

### **Pergunta: Se meu celular cair na água, o seguro cobre?**

Duas das opções de planos do **Samsung Care+** cobrem esse tipo de imprevisto:

- Danos acidentais, líquidos e oxidação: Conserto do aparelho e na impossibilidade de reparo a troca do aparelho por outro igual ou similar, devido a danos causados por quebra ou derramamento de líquido não intencional
- Combo (Roubo e furto qualificado mediante arrombamento + danos acidentais,

líquidos e oxidação): Proteção completa para seu aparelho, além da cobertura de roubo e furto qualificado mediante arrombamento, também cobre imprevistos que possam acontecer devido ao derramamento de líquido.

**Pergunta: Como faço para acionar a cobertura do meu Samsung Care+?**

Para qualquer uma das coberturas, entre em contato com nossas centrais de atendimento.

**CENTRAL DE ATENDIMENTO SINISTRO:** 0800 842 0202 (atendimento de segunda a sábado das 8h às 20h)

**PARA SINISTROS E SAC DEFICIENTES AUDITIVOS OU DE FALA:** 0800 726 6363

**OUVIDORIA:** 0800 771 7266 (atendimento de segunda a sexta das 8h às 18h)

**SAC:** 0800 842 0202 (24 horas por dia; 7 dias por semana)

**Pergunta: Qual o prazo médio de atendimento?**

Seguirá o tempo de reparo da **Samsung**, o mesmo já oferecido aos clientes.

**Pergunta: Quantos aparelhos podem estar assegurados em um mesmo CPF?**

Não existe restrições de compras por número de CPF.

**Pergunta: Quantos acionamentos posso fazer para os seguros?**

Os acionamentos estão relacionados de acordo com a cobertura contratada.

**Garantia Estendida Original** será limitada ao valor do aparelho segurado. Na impossibilidade de reparos o aparelho será substituído por outro igual ou similar limitado ao valor do produto segurado.

**Roubo e furto qualificado** 1x durante a vigência.

**Danos acidentais** até 2x durante a vigência.

**Combo para roubo ou furto qualificado** – 1x e em caso de danos acidentais – até 2x durante a vigência.

**Pergunta: Não aderi ao seguro no ato da compra do aparelho, posso comprar posteriormente apenas o seguro? Se sim, terá carência?**

Sim, pode adquirir por até 30 dias a partir da data de compra do aparelho e sem carência.

**IMPORTANTE:** Só poderá adquirir em lojas **Samsung**, se a nota fiscal for de um parceiro credenciado na **Samsung**. Ex: Se a compra foi realizada em outras redes varejistas, hipermercados ou operadoras a adesão ao **Samsung Care+** será possível somente no site [www.samsungcareplus.com.br](http://www.samsungcareplus.com.br)

**Pergunta: Ao comprar o aparelho no site da Samsung, posso comprar o Samsung Care+?**

Sim.

**Pergunta: Quem será o responsável pelo bloqueio do IMEI?**

O cliente poderá realizar o bloqueio do IMEI assim como o atendimento **Samsung**.

**Pergunta: O cliente que comprar o Samsung Care + no Brasil, pode ser atendido em qualquer lugar do mundo?**

O **Samsung Care+** é um programa de cobertura global, lhe garantindo todos os benefícios onde quer que esteja, porém, o cliente que adquiriu o **Samsung Care+** no Brasil, somente poderá acionar sua cobertura em território brasileiro.

**Pergunta: Qual o período de vigência do Samsung Care+?**

**Seguro Garantia Estendida Original**

12 meses após término da garantia do fabricante.

**Roubo e furto qualificado**

12 meses a partir das 24h da data de contratação.

**Danos acidentais**

12 meses a partir das 24h da data de contratação.

**Combo**

12 meses a partir das 24h da data de contratação.

A **Samsung** é representante de seguros e oferta seguros que estão devidamente de acordo com as exigências feitas pela **SUSEP** (Superintendência de Seguros Privados). Esses seguros são garantidos pela **Assurant Seguradora S/A**, sob o CNPJ 03.823.704/0001-52, sob sede na Alameda Rio Negro, 585, 3º andar, Bloco C, Alphaville, Barueri-SP, CEP: 06454-000.

**Seguro de Aparelhos Eletrônicos, Processos Susep: 15414.902134/2013-03. Seguro Garantia Estendida Original. Processos Susep: 15414.900032/2014-26.** A contratação de seguro é opcional, sendo possível a desistência do contrato em até 7 (sete) dias corridos com a devolução integral do valor pago. É proibido condicionar desconto no preço do bem à aquisição do seguro. O registro deste plano na **SUSEP** não implica, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação a sua comercialização. Você também pode realizar a contratação do seguro indo até a **Loja Samsung** mais próxima. Contratação só poderá ser realizada em até 30 dias após a compra do smartphone.