

# Política de Garantia

## Chromebooks

### Abrangência e Prazo de Garantia

A SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA. (SAMSUNG) garante o produto acima identificado contra defeitos de material e mão-de-obra, em condições normais de uso e manutenção, pelo prazo de 3 (três) meses (garantia legal), mais 9 (nove) meses de garantia adicional, num total de 1 (um) ano, contado a partir da data de aquisição, ou da data da entrega do produto, identificada pela Nota Fiscal de venda ao Consumidor Final do produto, emitida no Brasil por um revendedor autorizado pela SAMSUNG.

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 recondicionadas equivalentes, dependendo de prévio consentimento do consumidor quanto às últimas. Este produto e as peças substituídas serão garantidos pelo restante do prazo original. 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 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).

### Condições de Garantia

A SAMSUNG não assume qualquer obrigação ou responsabilidade por acréscimos ou modificações desta garantia, salvo se efetuadas por escrito 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, que anexado ou usado com seus aparelhos, ou pelo funcionamento de seus aparelhos ou acessórios com outros 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 resultantes de tais fatos. É de responsabilidade de o consumidor fazer a cópia de segurança (backup) completa do sistema, incluindo programas (softwares) e dados, bem como desabilitar quaisquer senhas de segurança antes que os serviços de assistência técnica sejam solicitados, retirando todos e quaisquer dados antes que os componentes ou produtos sejam entregues no serviço autorizado Samsung. 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.

### **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 (enchente, maresia, descarga elétrica e outros), exposição excessiva ao calor 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, telefonia ou internet.
- (j) Oscilações de energia elétrica que ultrapassem os limites de operação estabelecidos no Manual de Usuário e/ou pressão de água insuficiente para o ideal funcionamento do produto.
- (k) Serviços e/ou despesas de manutenção e/ou limpeza do produto.
- (l) 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.
- (m) Perda de dados, programas ou mídias resultante do reparo do produto.
- (n) Problemas causados por vírus ou programas.
- (o) Falha em backup ou qualquer outra falha em manter os programas e dados contidos ou afetados pelo produto.

**IMPORTANTE: A MANUTENÇÃO DA CONFIDENCIALIDADE DOS DADOS ARMAZENADOS NO PRODUTO NÃO É DE RESPONSABILIDADE DA SAMSUNG.**

## **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 através de 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 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 oferece nenhuma garantia quanto à cobertura, disponibilidade ou nível dos serviços oferecidos por companhias telefônicas, de fornecimento de água, energia ou gás; em hipótese alguma a SAMSUNG será responsável por indenização superior ao preço da compra do aparelho, por qualquer perda de uso, perda de tempo, inconveniência, prejuízo comercial, perda de lucros ou economias, por outros danos diretos ou indiretos, decorrentes do uso ou impossibilidade de uso do produto. Esta Garantia fica automaticamente cancelada na ocorrência de qualquer uma das hipóteses do item III (Ítems excluídos desta Garantia).