

# Política de Garantia

## Monitor LFD

### 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 33 (trinta e três) meses de garantia adicional, sendo os 12 (doze) meses iniciais na modalidade “Em Domicílio” e os demais 24 (vinte e quatro) meses finais na modalidade “Balcão” num total de 3 (três) anos, contados 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. 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. Para maiores detalhes entre em contato com nossa central de atendimento ao cliente 3003-0000 (Capitais e grandes centros) e 0800-124-421 (Demais cidades e regiões).

### Condições de Garantia

Na modalidade “Em Domicílio” o cliente deverá solicitar suporte técnico diretamente com a SAMSUNG através da Central de Atendimento pelo número 3003-0000, caso em que a SAMSUNG enviará um técnico até o domicílio do cliente. Através deste número o cliente também poderá consultar informações sobre assistência técnica autorizada. O Monitor e as peças substituídas manterão o prazo de garantia original. Na modalidade “Balcão” o cliente deverá entregar o produto a uma assistência técnica autorizada. Os serviços de manutenção corretiva incluem: diagnóstico, ajustes, reparose substituição de componentes que se destinam a tornar o produto operacional. Durante o período inicial da garantia (12 meses) serão prestados atendimentos no local de instalação e utilização do produto (modalidade “Domicílio”), após o período inicial a garantia será prestada em uma das assistências técnicas autorizadas. Este cartão garante todos os itens que compõem o produto. 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 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 a terceiros resultantes de tais fatos.

### **Itens excluídos desta Garantia (legal e adicional)**

A garantia não cobre:

- (a) Quebra ou Dano resultante do uso irregular do produto pelo cliente, como superfícies plásticas e outras peças expostas externamente arranhadas, trincadas ou quebradas, limpeza em desacordo com o Manual do Usuário, bem como derramamento de líquido ou alimentos de qualquer natureza, negligência, incêndio, iluminação, enchente, maresia, voltagem de linha elétrica incorreta, oscilações e sobre tensão ou outros atos da natureza;
- (b) Quebra ou Dano decorrente de testes, instalação, remoção e reinstalação física e lógica para a prestação dos Serviços de Manutenção Corretiva, alteração, modificação de qualquer espécie em nossos produtos, bem como o reparo realizado por outras oficinas que não sejam Autorizadas SAMSUNG para Monitores;
- (c) Quebra ou dano que não foi constatado no ato da aquisição e/ou recebimento (gabinete, base, cabos, cinescópios, etc.);
- (d) Produtos que tenham tido o número de série removido, adulterado ou tornado ilegível;
- (e) Quebra e dano decorrente da utilização de equipamentos, sistemas, utilitários, serviços, suprimentos, acessórios, aplicativos, instalações, reparos, fiação externa, conectores e etc. não fornecidos ou não autorizados pela SAMSUNG;
- (f) Ajustes, calibração de cores, customização, execução incorreta de operação, limpeza, manutenção e instruções ambientais, cobertas e prescritas no manual do usuário, incluindo a instalação incorreta de produtos (hardwares) ou programas (softwares), imagens queimadas na tela em decorrência da exibição prolongada da mesma, bem como execução de reparos por qualquer um que não seja autorizado pela SAMSUNG ou indicado pela SAMSUNG;
- (g) Desgaste normal, ruptura da tela, infecção por vírus, definição e redefinição de senha, alteração de configurações de fábrica do produto, tais como, sistema operacional, memória, hardware;
- (h) Instalação do produto em qualquer condição (video wall, uso individual, paredes, etc);
- (i) Defeitos e danos causados por agentes naturais (enchente, maresia, descarga elétrica e outros), exposição excessiva ao calor ou a umidade;
- (j) Desempenho insatisfatório do produto ou danos devido à instalação ou rede elétrica local inadequada.
- (k) Peças que se desgastam naturalmente com o uso regular.
- (l) Falhas no funcionamento do produto ou danos 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.

## **Considerações Gerais**

Esta garantia substitui todas as garantias expressas ou tácitas, incluindo sem limitação, garantias tácitas de comercialização e adequação a um fim específico. Esta Garantia fica automaticamente cancelada na ocorrência de qualquer uma das hipóteses do item III. 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 3003-0000 (Capitais e grandes centros) e 0800-124-421 (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).