

## TERMOS E CONDIÇÕES

### Samsung Premium Service Package

Leia estes termos e condições cuidadosamente antes de contratar o “serviço” (definido abaixo). Ao adquirir o serviço, o usuário (“usuário” ou “você”) concorda em cumprir com estes termos e condições e com a política de privacidade da **Samsung Eletrônica da Amazônia LTDA.**, disponível em <https://www.samsung.com/br/support/samsung-select-service/> (“site”).

Estes termos e condições se aplicam a todos os clientes que contratarem o serviço. Se você não concorda com a íntegra das condições aqui estipuladas, você não deve contratar o serviço. A contratação do serviço está expressamente condicionada à aceitação de todos os termos e condições aqui descritos. A contratação do serviço será considerada como aceitação destes termos e condições.

#### 1. O Serviço Samsung Premium Service Package

O Serviço Samsung Premium Service Package (“Serviço”) foi criado e é concedido pela **Samsung Eletrônica da Amazônia LTDA.**, sociedade empresária limitada, sediada na Avenida dos Oitis, nº 1.460, Bairro Distrito Industrial II, Manaus/AM, CEP 69.007-002, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 00.280.273/0001-37 (“Samsung”), e tem como principal finalidade oferecer aos clientes elegíveis vantagens relacionadas a certos serviços oferecidos no período pós-aquisição de determinados produtos.

O Serviço consiste, em linhas gerais, em um pacote de vantagens e benefícios oferecidos aos clientes Samsung elegíveis (“Benefícios”), que poderão ser usufruídos com base nas regras descritas nestes Termos e Condições (“Termos”).

O Serviço estará disponível para contratação a partir do dia 01 de fevereiro de 2024 e, caso contratado pelo Usuário, permanecerá válido por período equivalente ao período de garantia contratual do produto, qual seja o período de 01 (um) ano contado da data da aquisição do produto.

O Serviço é válido somente no território brasileiro, não havendo limitação com relação à quantidade de contratações para um mesmo CPF.

#### 2. Da Contratação do Serviço

Poderá adquirir o Serviço toda e qualquer pessoa física, residente e domiciliada no Brasil, maior de 18 (dezoito) anos de idade à época da contratação, devidamente inscrita no CPF (Cadastro de Pessoa Física), que adquira algum produto da Samsung classificado como Select ou Select+ (“Produto(s)”), por meio dos canais de venda online da própria Samsung ou de lojas do varejo, além de respeitar os demais requisitos previstos nestes Termos.

A contratação do Serviço será pessoal e intransferível, estando vinculada ao CPF de cada pessoa física cadastrada.

# SAMSUNG

A contratação do Serviço ocorrerá sem a necessidade de preenchimento de cadastro, estando atrelada apenas à compra de um Produto elegível por meio dos canais de venda online supramencionados. Ou seja, para contratação do Serviço, serão considerados os dados da compra do Produto, conforme fornecido pelo Usuário no ato da compra.

O Usuário deverá garantir a veracidade e a exatidão dos dados fornecidos quando da aquisição do Produto, sendo o único responsável por danos e prejuízos ocorridos em decorrência da omissão, inveracidade e/ou erro de preenchimento destas informações.

A Samsung se reserva o direito de, a qualquer tempo e a seu critério, solicitar documentos comprobatórios dos dados fornecidos pelo Usuário no ato da compra do Produto, a fim de verificar questões relativas à fruição dos Benefícios.

Caso reste comprovado que o Usuário forneceu dados falsos ou inverídicos quando da compra do Produto, o Usuário perderá imediatamente o direito ao recebimento de todo e qualquer Benefício decorrente da contratação do Serviço.

Ao contratar o Serviço o Usuário declara a sua expressa concordância com todas as disposições destes Termos.

O Usuário se obriga a comunicar à Samsung toda e qualquer alteração cadastral ou qualquer outra situação que possa interferir na fruição dos Benefícios decorrentes da contratação do Serviço.

O Usuário poderá solicitar, a qualquer tempo, o cancelamento da contratação do Serviço, nos canais de atendimento da Samsung. Ao solicitar o cancelamento do Serviço, você renuncia a todo e qualquer Benefício não fruído, não cabendo nenhum tipo de reembolso, indenização ou qualquer reivindicação neste sentido junto à Samsung. A não fruição dos Benefícios no prazo indicado surtirá os mesmos efeitos do cancelamento.

### 3. Dos Planos e Benefícios Disponíveis

Durante a aquisição de um ou mais Produtos, o Usuário poderá selecionar a contratação do Serviço, passando a contar com os seguintes Benefícios:

- **Premium Installation Service (Apenas para TV 98" e Lava e Seca BESPOKE WD20DB8995BZAZ):** desempacotamento do Produto no local de instalação; instalação do Produto com os acessórios que o acompanham; configuração do aplicativo SmartThings.
- **VIP Experience:** atendimento personalizado para saneamento de dúvidas; visita do técnico responsável em até 48h00 (quarenta e oito horas) contadas da abertura do chamado junto ao canal de atendimento.
- **Product Maintenance:** apenas uma solicitação dentro do período de 1 ano (12 meses) contados da contratação do Serviço, o Usuário poderá chamar o técnico da Samsung para: **(i)** limpar o Produto, externa e internamente; **(ii)** aplicar o spray anticorrosão no compressor do Produto; **(iii)** limpeza das juntas de vedação; **(iv)** regulagem de altura das

# SAMSUNG

portas; e (v) diagnóstico com scanner eletrônico para verificação de possíveis falhas do Produto.

- **Water Filters Installation:** substituição e limpeza do filtro de água sem custo de mão de obra.

O Usuário deverá solicitar uma ordem de serviço para cada Benefício listado no item 3, sempre que pretender utilizá-lo. Quando a ordem de serviço solicitada pelo Usuário for referente a um dos Benefícios que possuem limitação com relação ao número de utilizações, a Samsung automaticamente descontará esta utilização do número de utilizações do Benefício disponíveis para o Usuário.

O Serviço poderá ser contratado por meio dos canais de atendimento da Samsung indicados nas disposições finais destes Termos.

Caso, após a contratação do Serviço, o Usuário exerça o direito de arrependimento previsto no artigo 49 do Código Civil, deverá fazê-lo antes de usufruir de qualquer Benefício disponibilizado. Para fins de esclarecimento, o uso de quaisquer dos Benefícios, mesmo que dentro do prazo legal estabelecido para manifestação do arrependimento, representará a aceitação da contratação do Serviço e a renúncia ao direito de arrependimento, hipótese na qual não haverá estorno dos valores pagos pelo Usuário.

Após a contratação, o Serviço adquirido pelo Usuário terá validade de 12 (doze) meses.

Os Benefícios a serem concedidos aos Usuários do Serviço poderão variar de acordo com o Produto adquirido pelo Usuário.

O Usuário poderá consultar os Benefícios por meio do suporte da Samsung, conforme contatos indicados nas disposições gerais destes Termos, a depender da região em que o Usuário está localizado, conforme contatos disponíveis em <https://www.samsung.com/br/support/samsung-select-service/#contato>.

Os Benefícios concedidos em razão da contratação do Serviço não poderão ser convertidos em dinheiro, tampouco cedidos ou transferidos a terceiros, ou negociados ou trocados por outros itens. Ademais, os Benefícios recebidos serão pessoais e intransferíveis.

A utilização dos Benefícios estará, em todo e qualquer caso, sujeita às limitações relativas ao Produto adquirido.

## 4. Cancelamento do Serviço

O Usuário poderá, a qualquer tempo e sem necessidade de justificativa prévia, efetuar o cancelamento do Serviço, o que deverá ser feito de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 22h00 e de sábados e domingos das 09h00 às 18h00, por meio dos seguintes telefones, conforme a localização do Usuário:

- 4004-0000 (Capitais e grandes centros)
- 0800 555 0000 (Demais cidades e regiões)

# SAMSUNG

Sem prejuízo consequências jurídicas estabelecidas na legislação em vigor, a Samsung poderá excluir ou suspender a contratação do Serviço pelo Usuário nos casos em que forem praticados atos de má-fé, fraude ou tentativa de fraude, tais como, sem se limitar: **(a)** as práticas ilegais ou contrárias aos Termos; **(b)** a conduta inadequada ou suspeita que contribua para ocorrência de fraudes relativas à contratação do Serviço; **(c)** o resgate de Benefícios do Serviço em favor de terceiros; **(d)** a negociação/comercialização, sob qualquer forma, dos Benefícios concedidos em razão da contratação do Serviço; **(e)** o fornecimento de informações falsas ou inexatas para a realização de transações decorrentes da contratação do Serviço; **(f)** qualquer ato que incorpore vírus ou outros *malwares* que possam causar dano ou impedir o normal funcionamento do Site ou do Serviço de qualquer forma; **(g)** outras hipóteses não elencadas nestes Termos, mas consideradas pela Samsung como irregulares, lesivas ou contrárias à boa prestação do Serviço.

O cancelamento ou exclusão do Usuário do Serviço implica na perda imediata do direito à utilização de quaisquer Benefícios recebidos em decorrência da contratação do Serviço.

Na hipótese de suspensão do Usuário do Serviço, o direito à utilização dos Benefícios ficará suspenso pelo período pelo qual perdurar a suspensão.

## 5. Proteção de Dados Pessoais

A Samsung, como controladora de dados pessoais, declara, por este instrumento, que cumpre toda a legislação aplicável sobre privacidade e proteção de dados, inclusive (sempre e quando aplicáveis) a Constituição Federal, o Código de Defesa do Consumidor, o Código Civil, o Marco Civil da Internet (Lei Federal n. 12.965/2014), seu decreto regulamentador (Decreto 8.771/2016), a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei Federal n. 13.709/2018), além da Política de Privacidade da Samsung, disponível em <https://www.samsung.com/br/info/privacy/>.

Em decorrência do presente Regulamento, a Samsung informa que trata, apenas, os seguintes dados pessoais dos titulares que contratarem o Serviço, para as seguintes finalidades:

- **Nome:** envio de informações do Serviço de forma customizada e agendamento da fruição dos Benefícios;
- **E-mail:** envio de informações importantes relativas ao Serviço: contrato, notas fiscais e demais notificações que se façam relevantes para fruição dos Benefícios;
- **Telefone:** outra forma de contato e possível ativação via WhatsApp, tudo para agendamento da fruição dos Benefícios;
- **CPF:** para viabilizar a compra de produtos pelo titular;

Adicionalmente, a Samsung declara que somente tratará os dados pessoais descritos acima para as finalidades também descritas acima, inerentes à prestação do Serviço.

Para a adequada prestação do Serviço, os dados pessoais fornecidos pelo Usuário no momento da aquisição do Produto poderão ser armazenados e utilizados pela Samsung ou empresas pertencentes ao seu grupo econômico. Caso necessário, dados pessoais também poderão ser

# SAMSUNG

compartilhados com outras empresas, apenas na medida adequada para realização das atividades supra descritas, sempre relacionadas ao Programa.

## 6. Disposições Finais

O Usuário reconhece expressamente a propriedade exclusiva da Samsung no tocante às marcas, nomes, sinais distintivos, textos, fotografias, imagens, vídeos, ilustrações, ícones, tecnologias, links e demais conteúdos audiovisuais ou sonoros, inclusive o software do Site, desenhos gráficos, códigos fonte, layouts e aplicativos que porventura lhe sejam licenciados para uso em conexão com o Programa, estando os mesmos protegidos pelas leis e tratados internacionais aplicáveis, reconhecendo que fica vedada a sua cópia, reprodução ou qualquer outro tipo de utilização, sob pena de aplicação das sanções civis e criminais, nos termos das Leis nº 9.279 de 1996, nº 9.609 de 1998 e nº 9.610 de 1998. O acesso ao Site ou contratação do Serviço não configura uma autorização para que o Usuário faça qualquer tipo de uso ou disposição de tais marcas, nomes comerciais, sinais distintivos, logotipos e/ou outras propriedades intelectuais da Samsung.

O Usuário também se compromete a não fazer ou permitir que se faça engenharia reversa, nem traduzir, decompilar, copiar, modificar, reproduzir, alugar, transmitir, emprestar, distribuir, licenciar ou, de qualquer outra maneira, dispor da propriedade intelectual da Samsung para qualquer fim.

Qualquer tolerância por parte da Samsung a qualquer descumprimento de obrigação pelo Usuário não constituirá renúncia, ineficácia ou novação dos direitos e obrigações estabelecidos nestes Termos, nem impedirá que a Samsung exija o cumprimento de tais direitos e obrigações.

Quaisquer exceções às disposições destes Termos somente terão validade e eficácia caso sejam expressamente previstas em documento escrito e assinado pelos representantes legais da Samsung.

A Samsung não será considerada em mora ou inadimplente em relação a qualquer direito ou obrigação prevista nestes Termos se o motivo do descumprimento decorrer de caso fortuito ou força maior, na forma estabelecida pelo Código Civil Brasileiro.

Todas as disposições destes Termos são independentes entre si. Desta forma, na hipótese de qualquer de suas regras, termos ou condições vir a ser considerada inválida, no todo ou em parte, a validade e exequibilidade das demais regras, termos e condições, ou de partes deles, não serão afetadas.

Estes Termos poderão ser modificados a qualquer tempo pela Samsung. Todas as modificações serão publicadas no Site.

Quaisquer dúvidas, divergências, omissões ou situações não previstas nestes Termos serão apreciadas e decididas pela Samsung, devendo o Usuário entrar em contato de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 22h00 e de sábados e domingos das 09h00 às 18h00, por meio dos seguintes telefones, conforme a localização do Usuário:

- 4004-0000 (Capitais e grandes centros)

# SAMSUNG

- 0800 555 0000 (Demais cidades e regiões)

Estes Termos serão regidos e interpretados de acordo com as leis da República Federativa do Brasil.

**Samsung Eletrônica da Amazônia LTDA.**