

## **Satisfação Garantida**

### **TERMOS E CONDIÇÕES DA GARANTIA**

#### **I - ABRANGÊNCIA E PRAZO DE GARANTIA CONTRATUAL**

Tendo em vista o respeito que nós da Samsonite temos por nossos consumidores, e com o objetivo de manter a credibilidade conquistada, apresentamos os Termos e Condições de Garantia De Malas, Mochilas, Bolsas e Acessórios, que tem por objetivo informar ao consumidor (“Cliente”) sobre as regras de garantia dos produtos do grupo Samsonite (“Termos e Condições de Garantia”).

#### **II - CONSIDERAÇÕES GERAIS**

O atendimento ao Cliente Samsonite é realizado por meio do site [www.clientesamsonite.com.br](http://www.clientesamsonite.com.br), onde é possível a abertura de chamado para realização dos procedimentos aos produtos em garantia. Caso o produto não esteja em garantia, é possível consultar, por meio do site, as assistências técnicas autorizadas para que o Cliente realize o reparo de seu produto.

#### **III - REPARO OU TROCA EM CASO DE DEFEITOS NO PRODUTO**

A Samsonite oferece garantia a seus produtos pelo prazo identificado na etiqueta que acompanha cada produto. O prazo é contado a partir da data de aquisição, ou da data da entrega do produto, identificada pelo documento fiscal de venda ao Cliente, emitido no Brasil ou no exterior por um revendedor autorizado pela Samsonite.

Em caso de defeito, a Samsonite realizará o reparo do produto indicado, que poderá consistir na substituição de peças por outras novas, usadas em perfeito estado, ou recondiçionadas equivalentes, neste último caso, dependendo de prévio consentimento do consumidor. A seu exclusivo critério, a Samsonite poderá optar pela troca do produto por outro produto novo da mesma espécie na forma e prazos previstos em lei, mediante a devolução do produto avariado, pelo Cliente. Se a Samsonite optar pela troca do produto por outro igual ao adquirido pelo Cliente, mas o modelo não estiver mais disponível, a Samsonite enviará opções de modelos similares, podendo diferir de modelo, cor e tamanho, desde que haja o prévio consentimento do Cliente.

Exclusivamente para os casos de troca de produto que somente ocorrerão em situações em que o produto avariado não puder ser consertado, e na hipótese do Cliente residir em uma das cidades em que a Samsonite possui loja própria, incluindo-se as cidades atendidas, conforme lista contida ao final destes Termos, a troca será realizada via voucher a ser emitido pelo Serviço de Atendimento da Samsonite. O voucher poderá ser utilizado na loja de preferência do Cliente e será emitido considerando o valor da nota fiscal de compra, conforme o caso, a exclusivo critério da Samsonite.

O produto reparado ou substituído usufruirá do prazo remanescente da garantia inicialmente ofertada, a ser contado a partir da data de aquisição, ou da data da entrega

do produto, identificada pelo documento fiscal de venda ao Cliente, emitido no Brasil ou no exterior, por um revendedor autorizado pela Samsonite.

O Cliente tem ciência de que os produtos devolvidos e todas as peças substituídas se tornarão propriedade exclusiva da Samsonite, que poderá utilizá-las da forma que desejar.

Após a efetivação do reparo, da troca ou da restituição do valor do produto, o Cliente outorga plena e geral quitação, para nada mais reclamar ou exigir da Samsonite com relação ao produto.

#### **IV - PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO**

Para iniciar o atendimento em garantia, o Cliente deverá acessar o site [www.samsonite.com.br](http://www.samsonite.com.br) e em Atendimento ao Consumidor clicar em Serviço de Atendimento Samsonite ou acessar o site [www.clientesamsonite.com.br](http://www.clientesamsonite.com.br) e clicar na opção desejada. Lá o Cliente encontrará todas as informações para iniciar seu atendimento com a Samsonite.

O Cliente deverá preencher o formulário online disponibilizado na área de Serviço de Atendimento Samsonite e relatar o defeito do produto, bem como comprovar as alegações mediante envio de documentação comprobatória (documento fiscal ou outro documento de compra que contenha a descrição e a data de compra do produto em garantia), e fotografias do produto avariado.

O Cliente é o único responsável por todas as informações enviadas ao Canal de Atendimento. Qualquer inconsistência nos dados informados pode interferir na prestação da assistência pela Samsonite.

Todos os pedidos de reparo e troca de produto dentro do prazo de garantia serão analisados pela Samsonite mediante conferência do documento fiscal e documentação comprobatória da garantia, a fim de verificar se o defeito do produto é coberto pela garantia da Samsonite ou enquadra-se em uma das exceções previstas nestes Termos e Condições de Garantia.

Caso o pedido de atendimento seja rejeitado, a Samsonite enviará ao Cliente, através do e-mail informado no cadastro, um parecer técnico informando os motivos da rejeição, bem como indicará o Canal de Atendimento para serviços de assistência técnica autorizada. Nesta hipótese, eventuais custos de reparo e frete para o envio do produto para assistência técnica autorizada deverão ser suportados pelo Cliente.

Caso o pedido de atendimento em garantia seja aprovado, a Samsonite enviará ao Cliente, através do e-mail informado no cadastro, o procedimento de envio do produto avariado para a Samsonite, para a análise e inspeção das condições do produto.

Se for verificada que as condições do produto enviado não correspondem às informações indicadas pelo Cliente, a Samsonite enviará ao Cliente, através do e-mail informado no cadastro, um parecer técnico informando os motivos da rejeição, bem como indicará o

Canal de Atendimento para serviços de assistência técnica autorizada. Eventuais custos de reparo e frete de envio do produto para assistência técnica autorizada deverão ser suportados pelo Cliente.

Se após a análise e inspeção das condições do produto enviado, a realização do reparo ou a troca do produto for aprovada pela Samsonite, a Samsonite informará ao Cliente, através do e-mail indicado no cadastro, a respeito do prazo de reparo em até 30 (trinta) dias ou, caso a Samsonite opte pela troca do produto por outro produto novo, a Samsonite informará ao Cliente o modelo substituto, podendo ser da mesma espécie do produto original ou semelhante.

Após a realização do reparo ou da troca do produto, conforme o caso, a Samsonite indicará ao Cliente sobre o procedimento de entrega do produto reparado ou trocado, conforme o caso.

## **V - ITENS EXCLUÍDOS DESTA GARANTIA**

A garantia oferecida pela Samsonite não cobre as seguintes situações:

- a. Danos resultantes do uso irregular do produto como: superfícies, cadeados, extensores, alças, zíperes, puxadores e outras peças expostas, arranhadas, trincadas ou quebradas, limpeza, em desacordo com a orientação do fabricante, bem como manchas provenientes de derramamento de alimentos ou líquidos de qualquer natureza;
- b. Danos decorrentes de testes, instalação, alteração, modificação de qualquer espécie em nossos produtos, bem como qualquer reparo realizado por outros prestadores de serviços que não sejam autorizados pela Samsonite;
- c. Danos decorrentes de quedas e batidas, sobrecarga de peso ou volume, rompimento de pontos de costura por atrito, manuseio indevido por companhias de transporte aéreo, terrestre, marítimo, ferroviário e seus respectivos prestadores de serviços;
- d. Danos decorrentes de utilização de solventes e/ou produtos químicos;
- e. Arrombamento e cortes em zíperes, tecidos, cadeados, plásticos, entre outros, perda de peças por impacto ou uso indevido dos puxadores do zíper, rodas, alças, entre outros, desgaste provocado por atrito em asfalto, pisos e/ou paredes com superfícies ásperas, manchas no material e deformação causada por problemas de armazenamento;
- f. Quebra ou danos que foram causados por agentes terceiros;
- g. Danos decorrentes da utilização de componentes não compatíveis e não originais com o produto;
- h. Danos causados por agentes naturais (enchente, maresia, descarga elétrica, chuva, neve e outros), exposição excessiva ao calor, vapor ou a umidade;
- i. Peças que se desgastam naturalmente com o uso regular, em especial rodas;
- 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. Bloqueios do dispositivo de trava causados por perda de senha ou de outro método de segurança de acesso;
- m. Perda de objetos pessoais alocados no produto; e
- n. Produtos reparados ou modificados por assistência técnica não autorizada pela Samsonite;

Em viagens, recomendamos ao Cliente a inspeção e análise de seu produto ao embarcar e ao desembarcar. Caso tenha havido alguma avaria, orientamos que o Cliente faça a reclamação formal imediata com a empresa responsável pelo dano causado. No caso de danos causados por terceiros, fique sempre atento desde o momento inicial de sua viagem até a retirada de seu produto. Durante este período, a empresa prestadora do serviço é responsável pela integridade de seu produto.

## **VI - DESPESAS COM FRETE PARA REPARO OU TROCA DE PRODUTO**

Se o Cliente residir na Grande São Paulo (compreendendo as cidades de São Paulo, Santo André, São Bernardo do Campo, São Caetano do Sul, Osasco e Barueri), será o responsável pela entrega do produto avariado a ser avaliado em uma das assistências técnicas da Samsonite, podendo optar por entregar diretamente em uma das unidades, ou postar o produto via Correios.

Se o Cliente não residir na Grande São Paulo, a Samsonite enviará um cupom de postagem gratuita para que envie o produto avariado, via Correios, para avaliação de uma das assistências técnicas autorizadas.

### **NO ATO DO RECEBIMENTO DO PRODUTO**

É importante que o Cliente confira sempre seu produto no ato de seu recebimento. Em qualquer das hipóteses abaixo o Cliente poderá recusar imediatamente o produto, devendo entrar em contato com a Central de Atendimento ao Cliente da Samsonite:

- (a) Embalagem aberta ou avariada;
- (b) Produto avariado;
- (c) Produto em desacordo com o pedido;e
- (d) Falta de acessórios.

### **NO ATO DO RECEBIMENTO DO PRODUTO**

A Samsonite não assume qualquer obrigação ou responsabilidade por acréscimos ou modificações desta garantia, salvo se efetuadas por escrito em caráter oficial. A garantia não cobre danos decorrentes da manutenção inadequada que tenha sido executada por um prestador de serviço não autorizado pela Samsonite.

A Samsonite não será de forma alguma responsável por qualquer acessório que não seja de seu fornecimento, que anexado ou usado com seus produtos, ou pelo funcionamento de seus produtos ou acessórios com outros que não os fornecidos pela Samsonite. Tais

acessórios estão expressamente excluídos da garantia, e a Samsonite não será responsável por quaisquer danos causados por tais acessórios ao produto.

A Samsonite reserva o direito de limitar as quantidades de quaisquer produtos ou serviços oferecidos, e de descontinuar, a qualquer momento, a disponibilização de qualquer produto. Todas as descrições de produtos ou preços de produtos são sujeitos à alteração a qualquer momento sem prévia notificação, a nosso critério exclusivo.

## **OUTRAS DISPOSIÇÕES**

A Samsonite se reserva o direito de modificar estes Termos e Condições de Garantia de tempos em tempos, sempre de acordo com a legislação vigente. Caso estes Termos e Condições de Garantia sejam modificados, um anúncio da alteração será publicado no site. Os Termos e Condições de Garantia devem ser consultados periodicamente pelo Cliente através do site.

A data de início da vigência destes Termos e Condições de Garantia é 18/03/2024.

Saiba mais acessando o link [aqui](#).

Garantia Internacional: Samsonite e American Tourister

Samsonite: A quantidade de anos depende do produto

Mochilas: 3 anos

Malas: 5-8-10 anos de acordo com cada modelo.

\*O mínimo para Samsonite em Malas serão 5 anos.

Categoria Feminina:

Bolsas e Mochilas: 2 anos

American Tourister: 3 anos

Garantia local: Xtrem

Xtrem: 2 anos

Acessórios e carteiras: 6 meses a 2 anos

*Para mais informações entre em contato através do formulário.*