

Serviço de Assistência Técnica

Condições de fornecimento de serviço, peças e acessórios

I. Condições de Reparação

1. Pedido de Intervenção

Os pedidos e encomendas de serviços, peças e acessórios devem ser efetuados por escrito. No caso de pedido de intervenção o cliente também poderá solicitar o serviço por telefone.

Após receção do pedido de intervenção e antes de se proceder à confirmação do serviço, em função da informação disponibilizada pelo cliente, são previamente verificadas as condições necessárias para a sua realização nomeadamente, avaliação da eventual origem do problema, existência de peças potencialmente necessárias para resolução da anomalia (stock da viatura do técnico ou armazém central) e disponibilidade do técnico.

2. Tarifas

As tarifas de preços de reparação, são comunicadas pelos nossos serviços a pedido do cliente. Os preços praticados pela ANN constam da Tabela de Preços em vigor. Os serviços incluem custos de deslocação, mão-de-obra e componentes aplicados, acrescidos de IVA, com as seguintes excepções:

2.1 Se o Cliente desejar um orçamento será apenas debitada a taxa de deslocação; no entanto o pagamento prévio desta taxa é condição necessária para a elaboração e emissão do respectivo orçamento. No caso de se revelar necessário efetuar uma 2ª visita para conclusão do serviço, a taxa de serviço domiciliário não é aplicada uma 2ª vez.

2.2 Todos os orçamentos informados ao Cliente têm validade por um período máximo de 30 dias. Após tal prazo, os valores poderão ser alterados sem aviso prévio.

2.3 Todos os orçamentos aceites pelo Cliente poderão ser rectificadas, caso, durante a intervenção técnica, seja detectada necessidade de execução de trabalhos extraordinários ou avaria de qualquer outro componente necessário à reposição das condições normais de funcionamento e eficiência do equipamento.

2.4 A desistência da reparação por parte do Cliente, implica o pagamento da mão-de-obra despendida e dos componentes já aplicados no equipamento.

4. Peças de substituição

Os técnicos da ANN utilizam exclusivamente peças originais, pelo que o cliente salvaguarda a sua responsabilidade civil proveniente da utilização segura de aparelhos / eletrodomésticos.

As peças substituídas permanecem propriedade do cliente, salvo no caso de peças substituídas em garantia.

5. Garantia de Reparação

As reparações efetuadas pela ANN beneficiam de 1 (um) ano de garantia, abrangendo exclusivamente a mão-de-obra de serviço prestado. As peças aplicadas têm uma garantia de 2 (dois) anos contra defeitos de fabrico.

7. Responsabilidade

Se um técnico da ANN, no decorrer da visita, constatar que a instalação não está executada de acordo com as normas e legislação em vigor e regras de boas práticas, ele tem o dever e a responsabilidade de informar de imediato o cliente. Nesse sentido, é-lhe permitido recusar a instalação e/ou ligação do aparelho se na sua opinião a segurança do cliente e demais utilizadores esteja colocada em risco. Os aparelhos que apresentem risco para uma utilização segura e que não sejam passíveis de reparação eficaz, serão colocados fora de serviço pelo técnico.

II. Condições genéricas de fornecimento de peças, acessórios e prestação de serviços

1. Para definir o âmbito do fornecimento/serviço a prestar é determinante, sempre que possível, a análise do equipamento pelos nossos técnicos. Uma vez que as condições de instalação podem contribuir para a anomalia reportada, a análise dos equipamentos (exceptuando aspiradores, micro ondas e máquinas de café), deve ser sempre efetuada no local onde estes se encontram implantados. No entanto sempre que por qualquer motivo não seja possível efetuar a visita do técnico, apesar das referidas condicionantes, o equipamento poderá ser analisado na nossa oficina.

2. Só se satisfaz uma encomenda/orçamento mediante declaração escrita de aceitação, a qual é feita na sequência do pedido feito pelo cliente, e nos precisos termos do seu pedido.

3. Os produtos quando entregues ao cliente nas instalações da ANN, sendo o respectivo transporte e riscos que lhe estão inerentes, da exclusiva responsabilidade do cliente.

4. Prazos de entrega de fornecimentos correntes, será efectuado no mínimo de 48 horas, até ao limite das disponibilidades momentâneas de stock, com as seguintes excepções:

4.1. Prazos de entrega de fornecimentos Especiais, entendido como aqueles que não sejam considerados correntes pela Empresa, quer pela quantidade quer pelo tipo de produto (não habitualmente em stock ou fornecidos em condições especiais), neste caso, serão indicados prazos de entrega específicos.

4.2. Os prazos de entrega normais/especiais previstos na nota de encomenda poderão ser alterados por causas estranhas a ANN, tais como atraso dos seus fornecedores, greves, falta de transportes ou casos de força maior, não havendo, nestes casos, por parte do cliente o direito de anulação da encomenda, nem por parte da Empresa, a obrigação de indemnizar o cliente.

6. As reparações e os custos de deslocação são cobrados de acordo com a tabela de preços válida à data de adjudicação do serviço. Nas reparações a realizar nas nossas oficinas, os custos de transporte, caso existam, serão imputados ao cliente.

5. No fornecimento de peças de substituição e consumíveis aplica-se a tarifa de preços de peças de substituição válida à data de adjudicação do serviço. O envio de material por correio decorre por conta e risco do destinatário. No caso de dano de transporte visível, este deverá ser assinalado na guia de transporte e reportado à ANN num prazo de 48 horas. Em caso de danos não visíveis, a ANN deve ser informada logo após reconhecimento do dano, indicando o motivo do atraso na sua verificação.

6. Os montantes a debitar pela reparação e pelo fornecimento de peças de substituição são cobrados contra entrega/prestação do serviço ou mediante pagamento imediato da factura. Na eventualidade de, em casos excepcionais, os custos associados à reparação ou ao fornecimento de peças de substituição não serem liquidados de imediato, poderá ser cobrado um suplemento de processamento administrativo, conforma a tabela de preços do serviço de assistência válida à data de adjudicação do serviço. Em caso de mora, são contabilizados juros de mora à taxa de 4% ao ano.

7. Para efeitos de elaboração de orçamentos, os custos associados à taxa de serviço domiciliário e ao tempo despendido pelos nossos técnicos do serviço de assistência (debitada uma deslocação), são cobrados de acordo com a tabela de preços do serviço de assistência válida à data. A apresentação por escrito do orçamento não tem quaisquer custos, para além dos mencionados. Os orçamentos não têm qualquer carácter vinculativo e são facultativos.

8. O serviço de instalação do equipamento pressupõe que o local possui as infra-estruturas necessárias para a montagem do equipamento. Todas as ligações de água, ar, electricidade, gás e exaustões devem estar devidamente executadas de acordo com as normas e legislação em vigor, bem como com regras de boa prática. A ANN reserva-se o direito de não proceder à instalação do equipamento caso o local não reúna as condições mencionadas, inviabilizando desta forma uma instalação correcta e segura. Nesse caso serão debitados todos os custos inerentes à deslocação do(s) técnico(s). O equipamento por nós fornecido permanece em nossa propriedade até ao pagamento integral da factura.

9. Garantia

9.1 Os trabalhos de manutenção, reparação assim como a selecção e fornecimento de peças de substituição são levados a cabo por pessoal técnico especializado.

9.2 O período de garantia é contabilizado a partir da data de realização dos trabalhos de reparação ou do fornecimento das peças de substituição. Todas as falhas detectadas durante o período de garantia e directamente relacionadas com o serviço realizado serão eliminadas mediante reparação ou substituição das peças respectivas. A garantia não se aplica a quaisquer falhas ou avarias que tenham origem nos seguintes casos:

- a) Não estão abrangidas pela garantia quaisquer avarias ou danos causados por negligente ou deficiente manuseamento, utilização ou instalação, transporte, pancadas, quedas e esmagamentos bem como o desgaste decorrente da utilização e ainda a deterioração causada por calcário na água, quaisquer danos resultantes de causas naturais como fogo, trovoadas, inundações, etc., ou qualquer causa exterior ao equipamento nomeadamente condições de abastecimento de água, gás e energia eléctrica.
- b) A garantia cessa automaticamente na sequência de qualquer intervenção por pessoal ou serviço não autorizado pela ANN.
- c) Excluem-se do âmbito da garantia referida acessórios complementares ao equipamento tais como sacos de papel, filtros, lâmpadas ou qualquer outro consumível.
- d) A garantia referida não se aplica às reparações efectuadas ao abrigo da garantia de compra do equipamento.

10. Encontram-se excluídos quaisquer pedidos de ressarcimento por danos sofridos caso estes tenham sido originados por atrasos de fornecimento ou de prestação de serviços com negligência ligeira.

11. Quaisquer reclamações só poderão ser consideradas quando devidamente fundamentadas e apresentadas dentro do prazo de 5 dias, a contar da data de finalização do serviço. Após o decurso de tal prazo, nada mais poderá o cliente reclamar, sem prejuízo do a seguir disposto quanto a garantia.

12. O não levantamento de material para reparação ou reparado no prazo máximo de 30 dias da data de entrega ou levantamento, esta sujeito a uma taxa mensal de armazenagem no valor de 5% sobre o valor da factura.

13. O não levantamento de material para reparação ou reparado no prazo máximo de 180 dias da data de entrega ou levantamento, será considerado como abandonado, nos termos e para os efeitos do art. 1299 do código civil. Assim sendo, a mercadoria será vendida por negociação particular, organizada livremente, sendo o produto da venda destinado ao pagamento da reparação e/ou armazenagem do material.

14. Na eventualidade de uma ou várias condições acima mencionados não terem aplicação legal, a validade das restantes condições mantém-se inalterada.