



Serviços Técnicos de Fábrica Equipamentos Domésticos Condições de Prestação de Serviços em Garantia

CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DURANTE A GARANTIA DO EQUIPAMENTO

As condições abaixo que descrevem os requisitos e âmbito da prestação de serviços pelos Serviços Técnicos da marca durante a garantia do equipamento, e, não afetam as obrigações do vendedor, em termos de garantia, resultantes do contrato de compra e venda com o consumidor, nem afetam os direitos decorrentes da garantia de lei no período a que esta diz respeito, gozando o consumidor dos direitos previstos no DL 84/2021, de 18 de Outubro, bem como os decorrentes da demais legislação aplicável.

De acordo com as condições a seguir indicadas, N.º. 1-5, as deficiências detetadas no aparelho serão corrigidas sem qualquer custo se, de forma verificável, resultarem de defeito de material ou do processo de fabrico e se forem reportadas até 2 meses após terem sido detetadas, e dentro dos 36 meses após a data de entrega ao primeiro adquirente utilizador.

1. A prestação de serviços em garantia não cobre a quebra de peças frágeis como vidro ou plástico, bem como lâmpadas.

Pequenos desvios em termos de qualidade média sem relevância material e sem implicações no funcionamento do aparelho, não são abrangidas por esta garantia. Danos devidos a características químicas ou eletroquímicas da água e/ou causados por condições ambientais anormais não são abrangidas por esta garantia bem como danos resultantes de utilização inapropriada ou se o aparelho entrou em contacto com substâncias não adequadas. A garantia também não abrange danos de transporte pelos quais esta empresa não é diretamente responsável, instalação incorreta e montagem, uso indevido, utilização não-doméstica, falta de cuidado ou inobservância das instruções de montagem ou de funcionamento.

A garantia extingue-se se forem efetuadas reparações ou intervenções por entidades não autorizadas ou se forem aplicadas peças ou acessórios não originais e se a reparação ou intervenção realizada por uma entidade não autorizada, ou a aplicação de peças não originais, resultarem num defeito.

2. A reparação das deficiências será efetuada pela substituição das peças defeituosas por peças originais, de acordo com os nossos critérios.

Aparelhos que possam ser facilmente transportados pelos consumidores e que tenham uma deficiência abrangida por esta garantia, devem ser entregues ou enviados para o serviço técnico da BSHP, ou para o Serviço Técnico Autorizado, mais próximo.

Apenas serão efetuadas reparações no local onde os aparelhos estão a funcionar se os mesmos estiverem instalados, em regime de instalação livre ou encastrados.

É obrigatória a apresentação de documento que comprove a data de compra ou a data de entrega do aparelho, sendo considerada a mais recente.

As peças substituídas são de nossa propriedade.

BSHP Electrodomésticos, Sociedade Unipessoal, Lda.
Sede
Rua do Alto Montijo Nº 15
2790-012 - Carnaxide – PORTUGAL
Tel. 21 425 06 00 - Fax. 21 425 06 01
Contrib. Nº 501 861 718
Capital Social: € 7.600.000

Serviços Técnicos de Fábrica de Electrodomésticos
Lisboa
Rua do Alto Montijo Nº 15
2790-012 - Carnaxide
Tel. 21 425 07 00 - Fax. 21 425 07 01

Porto
Estrada da Circunvalação, 12074 - 12078
4460-282 Senhora da Hora
Tel Tel. 21 425 07 00 - Fax. 21 425 07 01



3. Se considerarmos que a reparação não é a solução adequada, o aparelho será substituído por um novo equivalente, da gama que estiver em vigor, durante o período de garantia, e com a concordância do consumidor.

4. O período de garantia legal é prolongado por mais 6 meses por cada intervenção de reparação em garantia.

O período de garantia das peças aplicadas termina com o término do período de garantia do aparelho. Contudo, se o aparelho for substituído, o novo aparelho terá 36 meses de garantia (renovação da garantia).

5. Estas condições de prestação de serviços em garantia aplicam-se a aparelhos comprados e em funcionamento em Portugal.

Se o aparelho for enviado e estiver a funcionar num país da UE ou da EFTA (“país de destino”) em que se cumpram os requisitos técnicos (p.ex. valor e frequência da tensão de alimentação, tipo de gás, etc.), e for adequado às condições ambientais, são aplicáveis as condições de garantia do país de destino se existir um Serviço Técnico da BSH nesse país.

Pode solicitar as condições de prestação de serviços em garantia junto do Serviço Técnico da BSH do país de destino.

Se o aparelho for enviado para um país não pertencente à UE ou à EFTA, as presentes condições de prestação de serviços em garantia não é aplicável no país de destino.

Estas condições de prestação de serviços técnicos em garantia são válidas para aparelhos comprados em Portugal. Se o aparelho for enviado para fora de Portugal, estas condições de garantia deixam de ter aplicação, aplicando-se as regras do país de destino.

Agradecemos que tenha em atenção o seguinte:

O nosso Serviço Técnico de Fábrica e os Serviços Técnicos Autorizados continuam ao seu dispor após o término do período de garantia.

Carnaxide, Janeiro 2022

BSHP Electrodomésticos, Sociedade
Unipessoal, Lda.
Sede
Rua do Alto Montijo Nº 15
2790-012 - Carnaxide – PORTUGAL
Tel. 21 425 06 00 - Fax. 21 425 06 01
Contrib. Nº 501 861 718
Capital Social: € 7.600.000

Serviços Técnicos de Fábrica
de Eletrodomésticos
Lisboa
Rua do Alto Montijo Nº 15
2790-012 - Carnaxide
Tel. 21 425 07 00 - Fax. 21 425 07 01

Porto
Estrada da Circunvalação, 12074 - 12078
4460-282 Senhora da Hora
Tel Tel. 21 425 07 00 - Fax. 21 425 07 01



Serviços Técnicos de Fábrica Equipamentos Domésticos

Condições Gerais de Prestação de Serviços – Reparações fora de garantia

1. Os Serviços Técnicos reservam-se no direito de determinar o âmbito da reparação, de acordo com as normas técnicas do fabricante, e a necessidade de reposição das condições normais de funcionamento, segurança e eficiência.
 2. Os preços praticados pelos Serviços Técnicos 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 exceções:
 - 2.1. No caso de intervenções em que não exista substituição de peças e em que o Técnico esteja menos de 30 minutos na residência do Cliente, será debitada apenas o valor mínimo de intervenção.
 - 2.2. Se o Cliente desejar um orçamento também será apenas debitado valor mínimo de intervenção; no entanto o pagamento prévio deste valor é condição necessária para a elaboração e emissão do respetivo orçamento.
 - 2.3. Todos os orçamentos aceites pelo Cliente poderão ser retificados, caso, durante a intervenção técnica, se detete a 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 deslocação, mão-de-obra despendida e dos componentes já aplicados no equipamento.
 3. A liquidação pelo Cliente do valor da reparação realizar-se-á no momento da conclusão da mesma. Em caso de não pagamento nos termos referidos, os Serviços Técnicos reservam-se no direito de cobrar, a título de mora, um montante indemnizatório adicional, correspondente à taxa legal de juro, acrescida de 2%.
 4. As reparações efetuadas pelos Serviços Técnicos beneficiam de 24 meses de garantia total, abrangendo exclusivamente o serviço especificamente prestado (âmbito da intervenção nos termos do diagnóstico técnico da avaria, conforme critério dos Serviços Técnicos). As peças e componentes aplicados no âmbito da prestação de serviços de reparação, beneficiam de uma garantia adicional de 12 meses, perfazendo um total de 36 meses de garantia.
 - 4.1. A garantia cessa automaticamente na sequência de qualquer intervenção por pessoal ou serviço não autorizado pelos Serviços Técnicos.
 - 4.2. Não estão abrangidas pela garantia referida em 4. quaisquer avarias ou danos causados por negligente ou deficiente manuseamento, utilização ou instalação, 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 elétrica.
 - 4.3. Excluem-se do âmbito da garantia referida em 4. acessórios complementares ao equipamento tais como sacos de papel, filtros, lâmpadas ou qualquer outro consumível.
 - 4.4. A garantia referida em 4. não se aplica às reparações efetuadas ao abrigo da garantia de compra do equipamento.
 5. Quaisquer reclamações só poderão ser consideradas quando devidamente fundamentadas e apresentadas dentro do prazo de 30 dias, a contar da data de finalização do serviço.
 6. Sempre que não for possível solucionar por acordo mútuo qualquer litígio suscitado, fica expresso que o foro competente será o da Comarca de Lisboa.
- Carnaxide, Maio de 2020

BSHP Electrodomésticos, Sociedade Unipessoal, Lda.
Sede
Rua do Alto Montijo Nº 15
2790-012 - Carnaxide – PORTUGAL
Tel. 21 425 06 00 - Fax. 21 425 06 01
Contrib. Nº 501 861 718
Capital Social: € 7.600.000

Serviços Técnicos de Fábrica de Eletrodomésticos
Lisboa
Rua do Alto Montijo Nº 15
2790-012 - Carnaxide
Tel. 21 425 07 00 - Fax. 21 425 07 01

Porto
Estrada da Circunvalação, 12074 - 12078
4460-282 Senhora da Hora
Tel Tel. 21 425 07 00 - Fax. 21 425 07 01



Informação referente a entidades de RAL (Resolução Alternativa de Litígio de Consumo) disponíveis

Em caso de litígio o Consumidor pode recorrer a uma Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de consumo: (ver lista em baixo).

Mais informações em Portal do Consumidor www.consumidor.pt

Mais se informa que a resolução extrajudicial de conflitos de consumo é voluntária, e que a presente obrigação de informar o consumidor sobre as RAL disponíveis não significa que o fornecedor tenha obrigação de aceitar que a resolução de possíveis litígios de consumo seja efetuada por uma entidade de RAL.

Informação referente ao acesso à plataforma RLL, também designada plataforma ODR - online dispute resolution (plataforma europeia de resolução de litígios em linha):

Em caso de litígio o Consumidor pode recorrer à plataforma RLL podendo aceder à mesma através do link

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.howitworks>

BSHP Electrodomésticos, Sociedade Unipessoal, Lda.

Sede
Rua do Alto Montijo Nº 15
2790-012 - Carnaxide – PORTUGAL
Tel. 21 425 06 00 - Fax. 21 425 06 01
Contrib. Nº 501 861 718
Capital Social: € 7.600.000

Serviços Técnicos de Fábrica de Eletrodomésticos
Lisboa
Rua do Alto Montijo Nº 15
2790-012 - Carnaxide
Tel. 21 425 07 00 - Fax. 21 425 07 01

Porto
Estrada da Circunvalação, 12074 - 12078
4460-282 Senhora da Hora
Tel Tel. 21 425 07 00 - Fax. 21 425 07 01



CENTROS DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DE COMPETÊNCIA GENÉRICA

Todo o tipo de conflitos de consumo



Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Área geográfica abrangida	Atuação em todo o território nacional, nas zonas não abrangidas por outro centro de arbitragem de competência regional
Valor limite	Sem limite
Custo	Informação e mediação gratuitas
Contactos	CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa Campus de Campolide 1099-032 Lisboa Tel.: 213 847 484 – das 15.00h às 17.00h / 91 922 55 40 Fax: 213 845 201 E-mail: cniacc@fd.unl.pt Web: http://www.arbitragemdeconsumo.org / https://www.facebook.com/cniacc



Centro de Informação, Medição e arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve

Área geográfica abrangida	Contratos celebrados no Distrito de Faro: Vila do Bispo, Aljezur, Lagos, Monchique, Portimão, Silves, Lagoa, Albufeira, Loulé, S. Brás, Faro, Olhão, Tavira, Castro Marim, Vila Real de S. António, Alcoutim.
Valor limite	Sem limite
Custo	Gratuito
Tempo médio de resolução	60 dias
Informações	Telefonemas e Atendimento pessoal: dias úteis das 9.00h às 13.00h e das 14.00h às 17.00h
Contactos	CIMAAL - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve Edifício Ninho de Empresas, Estrada da Penha, 8005-131 Faro Tel.: 289 823 135 / Fax. 289 812 213 E-mail: cimaal@mail.telepac.pt / Web: www.consumidoronline.pt

BSHP Electrodomésticos, Sociedade Unipessoal, Lda.
Sede
Rua do Alto Montijo Nº 15
2790-012 - Carnaxide – PORTUGAL
Tel. 21 425 06 00 - Fax. 21 425 06 01
Contrib. Nº 501 861 718
Capital Social: € 7.600.000

Serviços Técnicos de Fábrica de Eletrodomésticos
Lisboa
Rua do Alto Montijo Nº 15
2790-012 - Carnaxide
Tel. 21 425 07 00 - Fax. 21 425 07 01

Porto
Estrada da Circunvalação, 12074 - 12078
4460-282 Senhora da Hora
Tel Tel. 21 425 07 00 - Fax. 21 425 07 01



Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra

Área geográfica abrangida	Contratos celebrados nos municípios de: Arganil, Cantanhede, Coimbra, Condeixa-a-Nova, Figueira da Foz, Góis, Lousã, Mira, Montemor-o-Velho, Oliveira do Hospital, Penacova, Penela, Soure, Tábua, Vila Nova de Poiares e Miranda do Corvo
Valor limite	5.000,00 Euros
Custo	Gratuito
Tempo médio de resolução	60 dias
Informações	Telefónicas: dias úteis das 10.00h às 12.30h e das 14.00h às 16.30h Atendimento pessoal: dias úteis das 10.00h às 12.30h e das 14.00h às 16.30h
Contactos	Endereço postal: Av. Fernão Maçalhães, n.º 240, 1º - 3000-172 COIMBRA Tel.: 239 821 690 / 289 / Fax.: 239 821 690 E-mail: geral@centrodearbitragemdecoimbra.com Web: http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com



Centro de arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

Área geográfica de abrangência	Contratos celebrados na Área Metropolitana de Lisboa: Lisboa, Alcochete, Almada, Amadora, Azambuja, Barreiro, Cascais, Lisboa, Loures, Mafra, Moita, Montijo, Odivelas, Oeiras, Palmela, Seixal, Sesimbra, Setúbal, Sintra e Vila Franca de Xira.
Valor limite	5.000,00 Euros
Custo	Mediação: 10 Euros
Tempo médio de resolução	30 a 40 dias
Informações	Atendimento pessoal: dias úteis das 11.00h às 18.30h, exceto 5.ª feira das 11.00 h às 14.00h
Contactos	Endereço postal: Rua dos Douradores, 116, 2º - 1100-207 LISBOA Tel: +351 218 807 000 / Fax: +351 218 807 038 E-mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt / director@centroarbitragemlisboa.pt Web: www.centroarbitragemlisboa.pt

BSHP Electrodomésticos, Sociedade Unipessoal, Lda.
Sede
Rua do Alto Montijo Nº 15
2790-012 - Carnaxide – PORTUGAL
Tel. 21 425 06 00 - Fax. 21 425 06 01
Contrib. Nº 501 861 718
Capital Social: € 7.600.000

Serviços Técnicos de Fábrica de Eletrodomésticos
Lisboa
Rua do Alto Montijo Nº 15
2790-012 - Carnaxide
Tel. 21 425 07 00 - Fax. 21 425 07 01

Porto
Estrada da Circunvalação, 12074 - 12078
4460-282 Senhora da Hora
Tel Tel. 21 425 07 00 - Fax. 21 425 07 01



Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave

Área geográfica de abrangência	Contratos celebrados nos municípios de: Cabeceiras de Basto, Guimarães, Felgueiras, Fafe, Póvoa de Lanhoso, Póvoa de Varzim, Santo Tirso, Trofa, Vila do Conde, Vila Nova de Famalicão, Vieira do Minho e Vizela.
Valor limite	Sem limite
Custo	Gratuito
Tempo médio de resolução	60 dias
Informações	Telefónicas e atendimento pessoal: dias úteis das 9h00m às 13.00h e das 14.00h às 17.00h
Contactos	Endereço postal: Rua Capitão Alfredo Guimarães, n.º 1, 4800-019, Guimarães. Tel.: 253 422 410 / Fax: 253 422 411 E-mail: triave@gmail.com / Web: www.triave.pt



Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo)

Área geográfica de abrangência	Contratos celebrados nos municípios de: Amares, Arcos de Valdevez, Barcelos, Braga, Caminha, Esposende, Melgaço, Monção, Montalegre, Paredes de Coura, Ponte da Barca, Póvoa do Lanhoso, Terras do Bouro, Valença, Viana do Castelo, Vila Nova de Cerveira, Vieira do Minho, Vila Verde e Viana do Castelo.
Valor limite	Sem limite
Custo	Gratuito
Tempo médio de resolução	80 dias úteis
Informações	Atendimento: <u>Braga</u> - dias úteis das 9.00h às 16.00h <u>Viana do Castelo</u> - dias úteis das 9.00h às 13.00h e das 14.00h às 17.00h
Contactos	BRAGA: Rua D Afonso Henriques, nº 1 (Ed Junta de Freguesia da Sé) 4700 - 030 BRAGA Tel: 253 617 604 / Fax: 253 617 605 E-mail: geral@ciab.pt VIANA DO CASTELO Av Rocha Paris, nº 103 (Edifício Vila Rosa) 4900 - 394 VIANA DO CASTELO Tel: 258 809 335 / Fax: 258 809 389 E-mail: ciab.viana@cm-viana-castelo.pt / Web: www.ciab.pt

CENTROS DE ARBITRAGEM DE COMPETÊNCIA ESPECÍFICA
SETOR AUTOMÓVEL

CENTRO DE ARBITRAGEM
 DO SETOR AUTOMÓVEL

Centro de Arbitragem do Setor Automóvel

Âmbito	Todos os conflitos de consumo decorrentes da: Prestação de serviços de assistência, manutenção e reparação automóvel; da revenda de combustíveis, óleos e lubrificantes; Compra e venda de peças, órgãos e materiais destinados a serem aplicados em veículos automóveis; Compra de veículos novos e usados; Serviços prestados por empresas detentoras de parques de estacionamento.
Área geográfica abrangida	Conflitos ocorridos em todo o território nacional
Valor limite	Sem limite
Custo	Taxa de abertura de processo: 10 Euros Valor da ação – consulte: info@centroarbitragemsectorauto.pt
Informações	Telefónicas: dias úteis das 9.30h às 18.00h Atendimento pessoal: dias úteis das 9.30h às 17.30h
Contactos	Endereço postal: Av. República, 44, 3º esq. - 1050-194 LISBOA Tel.: 217 827 330 e 217 951 696 / Fax: 217 952 122 Telemóvel: 918 713 378 / 933 732 918 / 964 771 928 E-mail: info@centroarbitragemsectorauto.pt Web: http://www.centroarbitragemsectorauto.pt/site/index.php

SETOR SEGUROS
CIMPAS
Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros

Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de seguros

Âmbito	Litígios decorrentes de contratos de seguros dos seguintes ramos: <u>Seguro Automóvel</u> Conflitos decorrentes de acidentes que envolvam no máximo 3 viaturas, incluindo os que tenham como consequência feridos. É ainda possível regularizar sinistros dos quais tenham resultado incapacidades permanentes ou morte, se as partes estiverem de acordo e desde que a regularização incida apenas sobre os danos materiais. <u>Seguro de Responsabilidade Civil</u> (Familiar, de Exploração, do Caçador e de Uso e Porte de Arma) até 50.000 Euros por Reclamação.
--------	--

 BSHP Electrodomésticos, Sociedade Unipessoal, Lda.
 Sede
 Rua do Alto Montijo Nº 15
 2790-012 - Carnaxide – PORTUGAL
 Tel. 21 425 06 00 - Fax. 21 425 06 01
 Contrib. Nº 501 861 718
 Capital Social: € 7.600.000

 Serviços Técnicos de Fábrica de Eletrodomésticos
 Lisboa
 Rua do Alto Montijo Nº 15
 2790-012 - Carnaxide
 Tel. 21 425 07 00 - Fax. 21 425 07 01

 Porto
 Estrada da Circunvalação, 12074 - 12078
 4460-282 Senhora da Hora
 Tel Tel. 21 425 07 00 - Fax. 21 425 07 01



	<u>Seguro Multiriscos</u> (Comercial e Habitacional), até 50.000 Euros por Reclamação.
Área geográfica abrangida	Conflitos ocorridos em todo o território nacional
Valor limite	Sem limite no caso do setor automóvel. No caso da responsabilidade Civil até 50.000 Euros
Custo	3% do valor em causa, no mínimo de 60 € e máximo de 600 Euros
Tempo médio de resolução	120 dias
Informações	Atendimento em Lisboa Telefónico e Presencial, dias úteis das 9h30m às 17h30m. Atendimento no Porto: dias úteis das 9.30h às 17.30h
Contactos	LISBOA Endereço postal: Av. Fontes Pereira de Melo nº11, 9º esq. - 1050-115 LISBOA Tel.: 213 827 700 / Fax: 213 827 708 E-mail: geral@cimpas.pt / Web: www.cimpas.pt PORTO Endereço postal: Rua Infante D. Henrique nº 73, 1º Piso - 4050-297 PORTO Tel.: 226 069 910 / Fax: 226 094 110 E-mail: cimpasnorte@cimpas.pt / Web: http://www.cimpas.pt

BSHP Electrodomésticos, Sociedade Unipessoal, Lda.
Sede
Rua do Alto Montijo Nº 15
2790-012 - Carnaxide – PORTUGAL
Tel. 21 425 06 00 - Fax. 21 425 06 01
Contrib. Nº 501 861 718
Capital Social: € 7.600.000

Serviços Técnicos de Fábrica de Eletrodomésticos
Lisboa
Rua do Alto Montijo Nº 15
2790-012 - Carnaxide
Tel. 21 425 07 00 - Fax. 21 425 07 01

Porto
Estrada da Circunvalação, 12074 - 12078
4460-282 Senhora da Hora
Tel Tel. 21 425 07 00 - Fax. 21 425 07 01