

Serviços Técnicos de Fábrica Equipamentos Domésticos Condições de Garantia - Exclusões

GARANTIA DO EQUIPAMENTO

O equipamento goza de garantia nos termos previstos na legislação portuguesa em vigor, devendo a mesma ser acionada mediante apresentação da respetiva fatura de compra válida e corretamente preenchida, contendo a identificação do modelo do equipamento.

A garantia aplica-se exclusivamente a equipamentos eletrodomésticos utilizados em conformidade com as Instruções de Uso / Instruções de Instalação ou de montagem do fabricante.

Os termos e condições estabelecidos pelo fabricante são válidos ainda que o equipamento tenha sido movimentado para país diverso daquele onde foi adquirido. A aplicação desta regra pressupõe que as especificações técnicas do país de destino do equipamento coincidam com as do país de origem, a título de exemplo, a tensão e frequência da rede elétrica e condições climáticas (para efeitos de determinação da classe climática nos aparelhos de frio), e ainda, que no país de destino o fabricante disponha, ainda que por intermédio de seu representante, de uma rede de Serviços de Assistência Técnica.

ATENÇÃO:

A garantia cessa automaticamente na sequência de qualquer intervenção por pessoal ou serviços não autorizados pelos Serviços Técnicos da Marca.

O eletrodoméstico que V. Ex.^a adquiriu destina-se exclusivamente a uso doméstico, não profissional, pelo que nos desresponsabilizamos por qualquer utilização desadequada do mesmo.

Antes de colocar o equipamento em funcionamento, leia atentamente as instruções de utilização e instalação, que seguramente O/A vão ajudar a melhor poder usufruir do seu eletrodoméstico e a evitar o risco de dano ou avaria por má ou deficiente utilização.

Não nos responsabilizamos por danos causados por negligente ou deficiente manuseamento, transporte, utilização, ou instalação, por pancadas, quedas e esmagamentos, bem como por avarias ou danos provocados pelas condições de abastecimento das redes de distribuição de energia elétrica, gás ou água.

Não são também abrangidos pela garantia avarias e danos resultantes de deterioração causada por calcário na água e ainda os danos resultantes de causas naturais, como fogo, trovoadas, inundações etc. ou qualquer outra causa exterior ao equipamento.

A garantia do equipamento não cobre acessórios complementares tais como sacos de papel, filtros, lâmpadas, ou qualquer outro consumível.

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 a taxa mínima de reparação.
 - 2.2. Se o Cliente desejar um orçamento também será apenas debitada a taxa mínima de reparação; no entanto o pagamento prévio desta taxa 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 prestado.
 - 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, trovoada, 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.



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 <http://ec.europa.eu/consumers.odr/>

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	<p>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</p> <p>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</p>


Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve

Área geográfica abrangida	<p>Contratos celebrados no Distrito de Faro:</p> <p>Vila do Bispo, Aljezur, Lagos, Monchique, Portimão, Silves, Lagoa, Albufeira, Loulé, S. Brás, Faro, Olhão, Tavira, Castro Marim, Vila Real de S. António, Alcoutim.</p>
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	<p>CIMAAL - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve</p> <p>Edifício Ninho de Empresas, Estrada da Penha, 8005-131 Faro</p> <p>Tel.: 289 823 135 / Fax. 289 812 213</p> <p>E-mail: cimaal@mail.telepac.pt / Web: www.consumidoronline.pt</p>

**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: qeral@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



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 ESPECIFICA
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.
--------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<u>Seguro Multirriscos</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