



Manutenção de Equipamento Electrónico e Informático, Lda

Condições de Reparação

1. Condições Gerais (ao assinar este documento à frente, o cliente compreende e aceita sem reservas que):

- 1.1 Período Laboral é de Segunda a Sexta – Feira (excepto feriados), das 09.00h às 13.00h e das 14.00h às 18.00h.
- 1.2 Sempre que se dirigir aos nossos serviços para informações/levantamentos relacionados com o seu equipamento, deve-se fazer acompanhar deste documento.
- 1.3 Confirma que os acessórios entregues juntamente com o equipamento estão descritos no campo "Acessórios", pois é a confirmação de entrada para posterior devolução.
- 1.4 No acto da recepção do equipamento somente é efectuado um exame visual superficial, só sendo possível confirmar o estado interno após análise técnica em laboratório.
- 1.5 Todas as intervenções são efectuadas por Técnicos especializados.
- 1.6 A garantia de reparação é de 90 dias, a contar da data de finalização da prestação de serviço, sendo a garantia válida apenas para as peças substituídas (esta garantia limitada não afecta os direitos legais estabelecidos na legislação nacional). A garantia das reparações não contempla as seguintes condições:
 - a) Danos físicos (equipamento partido/danificado/corroido/empenado, etc.).
 - b) Uso indevido, danos causados por quedas, negligência, fogo, água, perturbações eléctricas, atmosféricas, etc.
 - c) Danos causados por transporte efectuado pelo Cliente ou terceiros em sua representação.
 - d) Utilização de opções ou consumíveis não apropriados ao equipamento em questão.
 - e) O sintoma de avaria não for igual ao manifestado nos nossos serviços aquando da reparação anterior e/ou a causa que a originou seja diferente.
 - f) Durante este período o equipamento tiver sofrido intervenção técnica, com mão-de-obra e peças alheias aos serviços da BCD, Lda.
 - g) A reparação anterior tiver sido efectuada sob pedido e responsabilidade do Cliente.
- 1.7 As reparações em garantia só serão consideradas como tal se:
 - a) O equipamento se encontrar dentro do período de garantia definido pelo fabricante.
 - b) Forem apresentados os documentos de validação de garantia (Prova de Compra, Certificado de Garantia ou outros documentos exigidos pelos fabricantes).
 - c) A utilização do artigo e o estado físico interno e externo respeitarem as condições enunciadas no Certificado de Garantia.
- 1.8 A BCD, Lda. procederá à reparação imediata de todos os equipamentos cujo valor não exceda o de mão-de-obra, ou com custos de reparação fixo, tal como apresentado na tabela de valores em www.bcd-lda.com. Todas as reparações não incluídas no atrás referido, ficarão sujeitas a orçamento.
- 1.9 Equipamentos de Cliente Final Particular ou Empresarial, fora de garantia e entregues ao balcão, têm uma taxa de pagamento imediato, de 20.00 Euros+IVA, ao qual o Cliente perde o direito em caso de recusa do orçamento indicado, caso seja aceite o valor é abatido ao custo final.
- 1.10 Sempre que uma reparação esteja sujeita a orçamento, a mesma só será concluída após adjudicação do mesmo (a adjudicação deverá ser feita por escrito podendo ser solicitado o pagamento antecipado e parcial do orçamento aceite).
 - 1.11 Os orçamentos têm o prazo máximo de validade de 15 dias, findo este termo a BCD, Lda. reserva-se o direito de alterar o orçamento apresentado (valores e prazo).
 - 1.12 Os orçamentos verbais só podem ser considerados como estimativos, não constituindo estes, qualquer compromisso vinculativo da BCD, Lda.
 - 1.13 As reparações são pagas no acto do levantamento (Pronto Pagamento, podendo ser solicitado o pagamento antecipado e parcial de orçamentos aceites).
 - 1.14 O não pagamento de reparações facturadas dentro do período de vencimento dá lugar a juros moratórios.
 - 1.15 A BCD não procede a intervenção nos equipamentos que não se encontrarem nas devidas condições higiénicas.
 - 1.16 O preço pode ser alterado sem aviso prévio. Aos valores em tabela acresce o IVA à taxa legal em vigor.

2. Responsabilidades

- 2.1 As peças substituídas e/ou vendidas são novas ou equivalentes a novas (recondicionadas, ao abrigo das normas ambientais dos Fabricantes e Fornecedores).
- 2.2 Nos equipamentos abrangidos por garantia de fábrica, as peças avariadas tornam-se posse da BCD, Lda. para futura devolução ao fabricante, ou, se fora de garantia, for praticada a modalidade de venda por troca (Exchange).
- 2.3 **É responsabilidade do Cliente a preservação da informação contida nos discos duros, ou outras unidades de armazenamento de informação, sendo que o cliente consente expressamente que durante a intervenção técnica será feita uma actualização do software com eliminação integral dos conteúdos do dispositivo, sendo da responsabilidade do cliente a salvaguarda dos seus dados, tais como fotos, vídeos, contactos, mensagens, documentos ou outros.**
- 2.4 A BCD, Lda. não é responsável pela instalação de Hardware que não seja fornecido e/ou aprovado pelo fabricante, assim como não é responsável pela instalação e/ou configuração de Software, excepto na substituição de um disco rígido, no qual será instalado o Software original (desde que disponível para o modelo).
- 2.5 A recolha do equipamento a reparar, assim como a sua entrega após a intervenção técnica é gratuita e da responsabilidade da BCD, Lda. (somente válido para a área da Grande Lisboa e Cliente BCD Revenda e desde que devidamente embalado - para outras localidades contactar os nossos serviços). A recolha do equipamento a reparar de Cliente Final Particular ou Empresarial tem um custo de 20.00 Euros+IVA (pagamento imediato no acto da recolha e em caso de reparação o valor é abatido ao custo final).
- 2.6 Os danos visíveis provocados nos equipamentos, pelo serviço de transporte da BCD, Lda. próprios ou contratados, deverão ser identificados de imediato no acto de entrega e reclamados por escrito, renunciando-se qualquer outro tipo de meio, num prazo de 24h após a recepção dos mesmos. Extinto este tempo, a BCD, Lda. declina qualquer responsabilidade sobre o estado de entrega dos equipamentos.
- 2.7 Os danos ocultos provocados nos equipamentos, pelo serviço de transporte da BCD, Lda., próprios ou contratados, deverão ser reclamados por escrito, renunciando-se qualquer outro meio, num prazo de 48h, após a recepção dos mesmos. Extinto este tempo, a BCD, Lda. declina qualquer responsabilidade sobre o estado de entrega dos equipamentos.
- 2.8 As faltas de conformidade/avarias detectadas após a instalação de bens ou materiais fornecidos pelo Cliente, não serão contempladas pelos nossos serviços como reincidências de reparação, tal como descrito no Decreto-lei nº 67/2003 de 8 Abril, artigo 2º, revogado com o Decreto-lei 84/2008 de 21 Maio.
- 2.9 Em nenhuma circunstância será a BCD, Lda. responsável por perdas e danos, directos ou indirectos, especiais, incidentes ou conseqüentes, incluindo lucros cessantes, resultantes da sua actuação na prestação do serviço de assistência técnica.
- 2.10 Os nossos serviços comprometem-se a preservar a propriedade intelectual do Cliente, Parceiros Fabricantes e Fornecedores.
- 2.11 Em caso de litígio de consumo, pode recorrer através da Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (RAL) junto da seguinte entidade: Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (www.centroarbitragemlisboa.pt) ou ainda recorrer a um tribunal arbitral como o Julgado de Paz de Odivelas (correio.odivelas@julgadosdepaz.mj.pt). Mais informações em www.consumidor.pt ou através da plataforma europeia disponível em <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

3. Prazo para Levantamento dos Equipamentos

- 3.1 O levantamento dos equipamentos só é viável após aviso de equipamento disponível por parte dos nossos serviços, sendo nos casos de orçamentação imprescindível receber do cliente resposta atempada ao orçamento apresentado.
- 3.2 Os equipamentos deverão ser levantados até 15 dias após aviso de equipamento disponível (findo o prazo, pagam taxa de armazenamento de 2,50€/dia + IVA).
- 3.3 Ao abrigo do artigo 1318º do Código Civil, findo o prazo de 90 dias, após notificação pelos nossos serviços, se os equipamentos não forem recolhidos pelo Cliente, os mesmos serão considerados abandonados e a sua propriedade reverterá para a BCD ou enviados para reciclagem.

4. Tempos de Assistência (A BCD compromete-se a respeitar os prazos abaixo indicados, salvo motivo imprevisível e/ou de força maior, devidamente justificado)

- 4.1 Os pedidos de recolha deverão ser feitos por escrito, não aceitando a BCD, Lda. qualquer pedido de recolha sem ser por esta via, excepto se, ao Cliente, tenha tornado impossível a comunicação de outra forma que não a verbal.
- 4.2 O tempo médio do serviço para a activação do transporte de recolha cifrar-se-á entre 24h a 48h, após pedido formal do Cliente.
- 4.3 O tempo de resposta com taxa de entrada em urgência (Reparação Express) cifrar-se-á no número de horas necessárias à reparação do equipamento, sendo que o mesmo terá a sua reparação iniciada logo que este dê entrada no departamento técnico.
- 4.4 O tempo médio de resposta a equipamentos em garantia cifra-se-á entre 24h a 48h, salvo ruptura de peças dos Parceiros Fabricantes.
- 4.5 O tempo médio para a activação da atribuição de orçamentos cifrar-se-á entre 48h a 72h, salvo dificuldade na obtenção de valores e prazos junto de terceiros.
- 4.6 O tempo médio de reparação após aceitação de orçamentos cifrar-se-á entre 48h a 72h, salvo ruptura de *sparcs* dos Parceiros, Fabricantes ou Fornecedores.
- 4.7 O tempo médio do serviço para a activação do transporte de entrega cifrar-se-á entre 24h a 48h, após conclusão da reparação.

5. Intervenção no Cliente

- 5.1 O Cliente deverá proporcionar as condições mínimas necessárias à assistência a prestar pelos serviços da BCD, Lda.
- 5.2 Ao abrigo das regras de ESD, a BCD, Lda. tomará todas as medidas e precauções de modo a fazer valer a sua aplicação.
- 5.3 O tempo decorrido na intervenção (assistência/manutenção/instalação) será medido em nº de horas gastas.
- 5.4 As intervenções (deslocação e mão-de-obra) são facturadas ao Cliente de acordo com os valores e zonas indicados nas Tabelas de Reparação Final e Revenda.
- 5.5 A BCD, Lda. facturará ao Cliente nunca menos que uma (1) hora de mão-de-obra, sendo que, a partir deste valor, cobrará frações de meia hora sobre o tempo gasto pelo técnico nas instalações do Cliente.
- 5.6 Os valores de orçamento proposto ao Cliente (sempre que aos nossos serviços não seja possível a pré-verificação da anomalia apresentada pelo Cliente) são meramente indicativos, já que são propostos de acordo com a(s) anomalia(s) indicada(s) pelo Cliente, não podendo ser tomados como base contratual.
- 5.7 No caso dos serviços técnicos da BCD, Lda. detectarem outra avaria que não aquela indicada pelo Cliente, procederemos a nova proposta de orçamento para correcção da mesma, não invalidando no entanto os valores anteriormente apresentados.
- 5.8 O pagamento da deslocação e de 1 hora de mão-de-obra é efectuado na adjudicação da intervenção, sendo o pagamento de outros eventuais custos efectuados no final da intervenção, caso a mesma tenha sido realizada com sucesso ou não tenha sido aceite orçamento entretanto apresentado.

6. Reparções (Disposições Gerais)

- 6.1 Durante as diferentes fases de intervenção nos equipamentos, pode ser consumida uma percentagem de tintas, toners, papel, ou outros consumíveis que os acompanhem.

A Gerência



Rua Alfredo Ruas, 40 - Loja C
Pedrenais
2620-321 Ramada
Telefone: 21 934 50 56 / 57
www.bcd-lda.com
empresa@bcd-lda.com
NIPC: 504 184 555

