

CONDICÕES GERAIS DE
**GARANTIA E
ASSISTÊNCIA
PÓS-VENDA.**

1. PRODUTOS, SERVIÇOS E SATISFAÇÃO

a) A nossa preocupação com a sua satisfação e bem-estar acompanha-o até mesmo quando vai para casa. Conheça todas as condições da nossa Assistência Pós-Venda.

2. GARANTIA LEGAL

- a)** As reparações dos artigos em período de garantia legal decorrem sem custos para o cliente, desde que o detentor da marca não declare manuseamento indevido, instalação incorreta ou uso inadequado à função a que se destina o produto ou equipamento.
- b)** Os custos inerentes à reparação, deslocação e transporte dos artigos sem garantia legal decorrem ao encargo do cliente.

3. GARANTIA COMERCIAL

- a)** As reparações dos artigos em período de garantia legal decorrem sem custos para o cliente, desde que o detentor da marca não declare manuseamento indevido, instalação incorreta ou uso inadequado à função a que se destina o produto ou equipamento.
- b)** Os custos inerentes à reparação, deslocação e transporte dos artigos sem garantia legal decorrem ao encargo do cliente.

4. CONDIÇÕES GERAIS

- a)** O acionamento dos mecanismos de garantia legal é válido para os países-membros da U.E.
- b)** A CASA PEIXOTO declina qualquer responsabilidade relativamente à destruição e/ou danificação de propriedade, resultantes do serviço prestado pelo fabricante ou seu representante.
- c)** O Serviço de Assistência Pós-Venda poderá ser recusado pela CASA PEIXOTO se o artigo a reparar não for de uma marca representada por esta empresa.
- d)** A CASA PEIXOTO declina qualquer responsabilidade de perda de materiais por danos ocorridos em situação de explosão, incêndio, inundação ou fenómenos da natureza.
- e)** Para efeitos jurídicos, fica estipulado que o mediador entre as partes envolvidas é o tribunal da comarca de Viana do Castelo.

5. ARTIGOS MÓVEIS

- a)** A entrega e levantamento dos artigos a reparar decorrem nas lojas da CASA PEIXOTO. Se o cliente solicitar o levantamento ou entrega do artigo no endereço da sua residência, será aplicado o valor do transporte identificado no documento de Serviço Pós-Venda entregue ao cliente.
- b)** O cliente ficará com um exemplar do documento de Serviço Pós-Venda, que servirá como prova de entrega do artigo para reparação à CASA PEIXOTO. O documento é assinado pelas partes interessadas aceitando as condições do Serviço Pós-Venda da CASA PEIXOTO.
- c)** Cabe à CASA PEIXOTO informar o cliente, por contacto telefónico ou email, sobre os custos de reparação, quando se tratar de artigos fora do período de garantia, sem garantia ou em situações em que o fabricante declare manuseamento indevido, instalação incorreta ou uso inadequado à função a que se destina o produto ou equipamento ainda em período de garantia.
- d)** O processo de reparação será indicado quando o cliente der a sua autorização por email ou presencialmente nas lojas da CASA PEIXOTO.
- e)** Nas situações previstas na alínea c), a CASA PEIXOTO reserva o direito de solicitar o pagamento da totalidade do valor da reparação após aprovação do orçamento de reparação pelo cliente.
- f)** Nas situações previstas na alínea c), no caso do cliente não aprovar o orçamento apresentado nem aceitar os custos de devolução, o artigo não será devolvido.
- g)** Os artigos em que o cliente não aceite o custo da reparação poderão vir desmontados. Para a sua montagem, será cobrado o valor mínimo que o detentor da marca estipular nas suas tabelas de preço.
- h)** O cliente será contactado por telefone ou email quando o artigo se encontrar reparado e disponível nas nossas lojas para levantamento.
- i)** A CASA PEIXOTO manterá nos seus armazéns os artigos reparados a aguardar levantamento durante 30 dias a contar da data de chegada do artigo aos seus armazéns. Decorrido este período, a CASA PEIXOTO procederá à destruição do artigo não podendo o cliente pedir reembolso ou substituição dessa mercadoria.
- j)** Os custos devidos da reparação serão pagos no ato da entrega.
- k)** O cliente deve entregar o seu exemplar do documento de Serviço Pós-Venda contra entrega do seu bem.
- l)** Os períodos de reparação decorrem em prazo razoável, sem grave inconveniente para o cliente.
- m)** Equipamentos com depósito com qualquer tipo de combustível deverão ser esvaziados na sua totalidade antes da entrega do artigo nos nossos serviços.

6. ARTIGOS AMOVÍVEIS

- a)** Na ativação do pedido de assistência, é enviado via email ou entregue presencialmente pela CASA PEIXOTO ao cliente, o documento de Serviço Pós-Venda.
- b)** Nas assistências técnicas realizadas pelas marcas a artigos que não podem ser deslocados, como artigos volumosos e/ou já instalados, o dia e a hora da assistência são agendados entre a empresa prestadora do serviço e o cliente via telefone outro meio adequado ao caso, salvo condições particulares do fabricante em contrário.
- c)** Nas assistências realizadas no domicílio, nos casos de comprovado manuseamento indevido, instalação incorreta ou uso inadequado à função a que se destina o produto ou equipamento, caberá ao detentor da marca apresentar ao cliente os valores a liquidar em virtude dos custos de deslocação e/ou outros aplicáveis.
- d)** É da responsabilidade do detentor da marca e/ou assistência técnica em sua representação, apresentar os valores da reparação e modos de pagamento, nas situações aplicáveis.
- e)** A reparação ou substituição será realizada dentro de um prazo razoável, sem grave inconveniente para o cliente.

PÓS VENDA DANOS



Mais do que **ideias**,
construímos **relações!**