

Condições Gerais do Serviço de Reparação

1) Reparações durante o período de garantia de compra

De modo a processar as reparações durante o período de garantia de compra, é essencial apresentar, juntamente com o equipamento, a documentação que credita a garantia:

- Fatura de compra indicando a data de compra, modelo e número de série.

O período e a cobertura da garantia de compra são definidos pelo fabricante no próprio cartão de garantia.

As reparações ao abrigo da garantia de compra serão efetuadas sem qualquer custo de peças, mão-de-obra ou transporte, desde que a falha não seja causada por uma das causas excluídas declaradas pelo fabricante no próprio documento de garantia do produto. Portanto, no caso de a falha não poder ser coberta pela garantia de compra, o cliente será informado através da preparação de um orçamento que poderá ser aceite ou rejeitado; no caso de rejeição, o equipamento será devolvido não reparado ou parcialmente reparado e sem custos de mão-de-obra e peças para o cliente; o cliente terá de pagar a taxa correspondente para o serviço de transporte.

No caso de não ser possível reparar o equipamento porque as peças necessárias não estão disponíveis, o equipamento pode ser substituído por equipamento de características iguais ou superiores ao original.

As reparações efetuadas nesta modalidade serão garantidas durante 6 meses, cobrindo as anomalias relacionadas com a reparação efetuada ou causada pela mesma.

2) Reparações a taxa fixa (Oferta não válida para outros Serviços Técnicos)

O cliente é livre de escolher esta modalidade desde que seja oferecida e, previamente, não tenha sido feita uma cotação anterior sobre o mesmo equipamento e tenha sido rejeitada. No caso do equipamento ter sido manipulado por terceiros, a SerPlus poderá recusar a reparação sob Taxa Fixa e preparar uma estimativa de reparação que, em caso de ser rejeitado, suportará os custos de preparação estabelecidos para esta modalidade.

A reparação com taxa fixa é um preço fixo por modelo que cobre a reparação de qualquer anomalia no funcionamento do equipamento, desde que seja reparável. Um equipamento não é reparável quando:

- O PVP das peças necessárias para a sua reparação excede 70% do PVP recomendado pelo fabricante do equipamento com as mesmas características ou características semelhantes na data da reparação.
- Não há fornecimento das peças necessárias para afetar a sua reparação.

No caso de equipamento fotográfico compacto e impressoras em período de serviço que no momento da reparação não haja disponibilidade das peças necessárias, a SerPlus pode optar por fazer uma troca de equipamento por um novo de características iguais ou superiores ao original e mantendo o mesmo preço de reparação.

Não serão feitas alterações aos elementos estéticos, a menos que o seu estado afete o funcionamento do equipamento. Se o equipamento não for reparável, será devolvido ao cliente não reparado ou parcialmente reparado e sem custos. Se o cliente desejar que lhe sejam entregues as peças substituídas, deve notificar este facto aquando da entrega do equipamento.

As reparações efetuadas neste modo serão garantidas durante 6 meses, cobrindo qualquer anomalia não imputável a acidente, utilização incorreta ou inadequada, agentes externos ou outras causas externas.

3) Reparções com orçamento prévio

O pedido de um orçamento de reparação implica a aceitação do pagamento antecipado do custo de análise da avaria e de elaboração do orçamento. O montante da estimativa deve ser o equivalente a ½ hora de trabalho. Se a reparação for aceite, o montante pago será deduzido do custo total da reparação. Consequentemente, o cliente só pagará pela elaboração do orçamento se rejeitar a reparação.

Se o cliente quiser que as peças substituídas lhe sejam entregues, deverá notificá-lo aquando da entrega do equipamento.

As estimativas são válidas por 30 dias a partir da data da comunicação ao cliente.

Uma vez preparado e comunicado o orçamento, o cliente pode optar por aceitar a reparação ou retirar o equipamento.

Se a reparação for efetuada, o acordo com a cotação deve ser comunicado.

Se durante o processo de reparação surgir qualquer anomalia imprevista, o preço dado pode ser alterado; neste caso, antes de continuar com a reparação, o cliente será sempre notificado através de um novo orçamento que, neste caso, será gratuito. Esta nova estimativa pode ser aceite ou rejeitada pelo cliente. Em caso de rejeição, o equipamento será devolvido não reparado ou parcialmente reparado e gratuitamente

ao cliente; ou seja, se o cliente já tiver pago os custos correspondentes à preparação da primeira estimativa, estes ser-lhe-ão devolvidos.

As reparações efetuadas nesta modalidade serão garantidas durante 6 meses, cobrindo as anomalias relacionadas com a reparação efetuada ou causada pela mesma.

4) Condições comuns a todos os tipos de reparações

- O cliente autoriza o pessoal técnico da SerPlus a visualizar e utilizar os documentos gráficos, sonoros e visuais (fitas de vídeo, cartões de memória, impressões, etc.) que fornece e que são necessários para a observação da falha, teste ou resolução da falha. Este material será tratado com total confidencialidade e não será divulgado ou transmitido a outras partes ou utilizado para outros fins.
- SerPlus não é responsável pela possível deterioração do conteúdo das fitas de vídeo, cartões de memória ou outros consumíveis que possam ser afetados pela própria reparação.
- Para além do que é indicado em cada uma das secções das diferentes modalidades de reparação, devemos acrescentar que as reparações de produtos de imagem têm um selo de garantia SerPlus cuja quebra ou remoção provoca a perda automática da garantia da reparação.

5) Condições para a recolha do equipamento

Uma vez o cliente informado de que o equipamento está pronto para recolha, quer tenha sido reparado ou não, o cliente terá um período de 30 dias de calendário para recolher o equipamento. A partir do dia 31, será cobrada uma taxa adicional de 0,60 Euros por dia para o armazenamento.

A fim de recolher o equipamento, será essencial apresentar o recibo e pagar o montante total da reparação, se houver.

Em caso de perda deste recibo, o cliente deve identificar-se para nossa plena satisfação.

Em conformidade com o disposto no artigo 12.4. da lei 7/1996 de 15 de Janeiro de 1996, a SerPlus reserva-se o direito de destruir, sem aviso prévio, qualquer equipamento que não tenha sido removido deste Serviço Técnico após 3 anos a partir da data de entrega indicada.*

CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA

1) Produtos

Os preços, embalagens e artigos em stock estão sujeitos a alterações sem aviso prévio. As fotografias, descrições e características contidas na nossa loja ou no nosso website são apenas para fins informativos. Podem ser modificados sem aviso prévio.

2) Prazo de entrega

As encomendas feitas serão atendidas em 24 horas, exceto feriados, a menos que para questões de stock seja conveniente manter a encomenda.

3) Forma de pagamento

O método de pagamento aceite será o acordado entre a SerPlus e o cliente.

4) Transporte

O montante do transporte é excluído do preço do produto e será informado na encomenda.

SerPlus reserva-se o direito de escolher a empresa de transporte mais adequada para o tipo e quantidade do produto a ser expedido.

Os produtos de serviço não têm custos adicionais de transporte. A prova de compra destes produtos será enviada por correio normal.

5) Devolução do material

As devoluções de material devem ser previamente autorizadas pelo nosso Departamento de Vendas.

O período de devolução é de 14 dias de calendário, contados a partir da data de entrega ou receção da remessa. O produto deve estar em perfeito estado, na sua embalagem original e com todos os acessórios ou brindes incluídos. Após verificação do estado do produto, o montante será reembolsado de acordo com o mesmo método de pagamento utilizado pelo cliente.

O custo direto da devolução do bem ou serviço será suportado pelo cliente, de acordo com a LGDCU.* Este custo é a soma dos custos de envio e recolha.

Condições em conformidade com as disposições da Lei 7/1996 de 15 de Janeiro de 1996 sobre o Regulamento do Comércio a Retalho.*

*A SerPlus é uma empresa sediada em Espanha. Os artigos referidos nestes termos e condições encontram-se ao abrigo da lei do país de sede.