

**1. Condições Gerais**

- 1.1 Período Laboral: De Segunda a Sexta – Feira (excepto feriados), das 09.00h às 13.00h e das 14.00h às 18.00h.
- 1.2 Todas as intervenções são efectuadas por Técnicos especializados.
- 1.3 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.
- 1.4 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 (Cópia de Fatura, V.D., Talão de Compra, Certificado de Garantia, ou quaisquer 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.
- 1.5 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.
- 1.6 Equipamentos de Cliente Final Particular, 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.
- 1.7 Sempre que uma reparação esteja sujeita a orçamento, a mesma só será concluída após adjudicação do mesmo (a adjudicação deverá ser feita por escrito).
- 1.8 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).
- 1.9 Os orçamentos verbais só podem ser considerados como estimativos, não constituindo estes, qualquer compromisso vinculativo da BCD, Lda., excepto se a comunicação dos mesmos ao Cliente for, de todos os outros modos, impossível.
- 1.10 As reparações são pagas no acto do levantamento (Pronto Pagamento). O não pagamento dentro do período de vencimento, dá lugar a juros moratórios.
- 1.11 A BCD não procede à intervenção nos equipamentos que não se encontrarem nas devidas condições higiénicas.
- 1.12 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.
- 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, Margem Sul e Cliente BCD Revenda e Cliente Final Empresarial e desde que devidamente embalado - para outras localidades contactar os nossos serviços). A recolha do equipamento a reparar de Cliente Final Particular tem um custo de 20.00 Euros+IVA (pagamento imediato no acto da recolha).
- 2.6 Os danos visíveis provocados nos equipamentos, pelo serviço de transporte da BCD, Lda. próprios ou contratados, deverão ser reclamados por escrito, renunciando-se qualquer outro tipo de meio, num prazo de 6 dias úteis 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 6 dias úteis, 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 consequentes, 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.

3. Prazo para Levantamento dos Equipamentos

- 3.1 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).
 - 3.2 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 dos valores de *spares*, ou destes mesmos, provenientes dos Parceiros Fabricantes ou Fornecedores.
 - 4.6 O tempo médio de reparação após aceitação de orçamentos cifrar-se-á entre 48h a 72h, salvo ruptura de *spares* 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 da reparação dos equipamentos, pode ser consumida uma percentagem de tintas, toners, papel, ou outros consumíveis que os acompanhem.

A Gerência
Abril 2011

Sede:
Rua Tomás da Anunciação nº 6B. 2675-454 Odivelas
Tel: 21 934 50 56/7
Fax: 21 933 28 71

BCD Filial Norte:
Zona Industrial do Bunheiro, Lote 25. 3870-021 Murtosa – Aveiro
Tel / Fax: 234 869 399
www.bcd-lda.com
empresa@bcd-lda.com
Contribuinte: 504 184 555

