

Condições de Reparação

1. Condições Gerais

1.1 Período Laboral é de Segunda a Sexta-Feira (excepto feriados), das 09h00 às 13h00 e das 14h00 às 18h00.

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 pelos nossos serviços somente é efectuado um exame visual superficial, apenas sendo possível confirmar o estado concreto do equipamento tanto externo como 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 relativamente à mão-de-obra, a contar da data de finalização da prestação de serviço.

1.7 A garantia de peças e componentes utilizados em qual-

quer reparação é de acordo com o estipulado pelos respetivos fabricantes.

1.8 A garantia das reparações não contempla as seguintes condições:

a) Danos físicos (equipamento partido/danificado/corroído/empenado, etc.);

b) Uso indevido, danos causados por quedas, negligência, fogo, água, perturbações elétricas, atmosféricas, etc.;

c) Danos causados por transporte efetuado pelo Cliente ou terceiros em sua representação;

d) Utilização de opções ou consumíveis não apropriados para o 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 o período de garantia de reparação o equipamento tiver sofrido intervenção técnica, com mão-de-obra e peças alheias aos serviços da BCD.

1.9 As reparações em garantia proporcionada pelo fabricante 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.

1.10 A BCD procederá à reparação imediata de todos os equipamentos cujo valor de reparação não exceda o valor autorizado de reparação imediata, tal como apresentado na tabela de preços em vigor da BCD. Todas as reparações não incluídas no referido neste ponto, ficarão sujeitas a orçamento.

1.11 Equipamentos fora de garantia têm uma taxa de diagnóstico de pagamento imediato, no valor de 30,00€ (24,39€+iva). O Cliente verá o referido valor da taxa de diagnóstico ser abatido ao valor final de reparação, exceto nos seguintes casos:

a) Em que tenha havido lugar a orçamento e o mesmo tenha sido recusado;

b) Caso o equipamento não manifeste a anomalia indicada;

c) Caso a reparação não seja viável, por exemplo, por peças descontinuadas pelo fabricante.

1.12 A adjudicação de qualquer orçamento implica o pagamento antecipado de 100% do valor total das peças constantes no orçamento.

1.13 Sempre que uma reparação esteja sujeita a orçamento, a mesma só será concluída após adjudicação do mesmo.

1.14 A adjudicação deverá ser feita por escrito.

1.15 Os orçamentos têm o prazo máximo de validade de 5 dias úteis, findo este termo a BCD. reserva-se o direito de alterar o orçamento apresentado (valores e prazo).

1.16 Os orçamentos verbais só podem ser considerados como estimativos, não constituindo estes, qualquer compromisso vinculativo da BCD.



Condições de Reparação 2023

- 1.17 As reparações são pagas no ato do levantamento.
1.18 O não pagamento de reparações faturadas, até à data limite do vencimento de cada fatura, dá lugar a juros moratórios.
1.19 A BCD não procede a intervenção nos equipamentos que não se encontrarem nas devidas condições higiénicas.
1.20 O preçário pode ser alterado sem aviso prévio.

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 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 poderá ser feita uma atualização do software ou outra operação que provoque a eliminação parcial ou integral dos conteúdos do dispositivo, sendo da responsabilidade do cliente a salvaguarda prévia dos seus dados, como por exemplo fotos, vídeos, contactos, mensagens, documentos ou outros.
2.4 Reparções com bens ou materiais fornecidos pelo Cliente têm um custo fixo de mão-de-obra de 250€ (203,25€+iva).
2.5 Os danos visíveis provocados nos equipamentos pelo serviço de transporte da BCD, próprios ou contratados, deverão ser identificados de imediato no ato de entrega e reclamados por escrito, renunciando-se qualquer outro tipo de meio, num prazo até 24 horas após a receção dos mesmos. Extinto este tempo, a BCD declina qualquer responsabilidade sobre o estado de entrega dos equipamentos.
2.6 Os danos ocultos provocados nos equipamentos, pelo

serviço de transporte da BCD, próprios ou contratados, deverão ser reclamados por escrito, renunciando-se qualquer outro meio, num prazo até 48 horas, após a receção dos mesmos. Extinto este tempo, a BCD declina qualquer responsabilidade sobre o estado de entrega dos equipamentos.

2.7 As faltas de conformidade/avarias detetadas 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 N.º 67/2003 de 8 Abril, artigo 2.º, revogado com o Decreto-lei 84/2008 de 21 Maio.

2.8 Em nenhuma circunstância será a BCD responsável por perdas e danos, diretos ou indiretos, especiais, incidentes ou consequentes, incluindo lucros cessantes, resultantes da sua atuação na prestação do serviço de assistência técnica.

2.9 Os nossos serviços comprometem-se a preservar a propriedade intelectual do Cliente, Parceiros Fabricantes e Fornecedores.

2.10 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>.

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

3. Prazo para Levantamento dos Equipamentos

3.1 O levantamento dos equipamentos só é viável após aviso de equipamento disponível para levantamento, por parte dos nossos serviços.

3.2 Os equipamentos deverão ser levantados até 10 dias



Condições de Reparação 2023

úteis após aviso de equipamento disponível. Findo este prazo, estão sujeitos a uma taxa de armazenamento de 4,31€/dia (3,50€+iva/dia).

3.3 Ao abrigo do artigo 1318.º 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

4.1 A BCD compromete-se a respeitar os prazos abaixo indicados, salvo motivo imprevisto e/ou de força maior.

4.2 Os pedidos de recolha deverão ser feitos por escrito, não aceitando a BCD qualquer pedido de recolha sem ser por esta via.

4.3 O tempo médio do serviço para a ativação do transporte de recolha cifrar-se-á até dois dias úteis, após pedido formal do Cliente.

4.4 O tempo de resposta com taxa de urgência 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 após o seu registo ao balcão.

4.5 O tempo médio para elaboração e envio de orçamentos cifrar-se-á em média até 3 dias úteis, salvo dificuldade na obtenção de valores e prazos junto de fornecedores.

4.6 O tempo médio de resposta a equipamentos em garantia e fora de garantia cifra-se-á em média até dois dias úteis, salvo rutura de peças dos fabricantes.

4.7 O tempo médio de reparação após aceitação de orçamentos está refletido em cada orçamento.

4.8 O tempo médio do serviço para a ativação do transpor-

te de entrega cifrar-se-á em média até dois dias úteis, após conclusão da reparação.

5. Intervenção no Cliente

5.1 O Cliente deverá proporcionar as condições necessárias à assistência a prestar pelos serviços da BCD.

5.2 O tempo decorrido na intervenção (assistência/manutenção/instalação) será medido no n.º de horas que forem necessárias para a intervenção.

5.3 As intervenções (deslocação e mão-de-obra) são faturadas ao Cliente de acordo com os valores e zonas indicados na Tabelas de Preços.

5.4 A BCD faturará ao Cliente no mínimo uma hora de mão-de-obra, sendo que, a partir deste valor, cobrará frações de meia hora sobre o tempo utilizado pelo técnico nas instalações do Cliente.

5.5 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.

5.6 No caso dos serviços técnicos da BCD detetarem outra avaria que não aquela indicada pelo Cliente, procederemos a nova proposta de orçamento para correção da mesma, não invalidando no entanto os valores anteriormente apresentados.

5.7 O pagamento da deslocação e de 1 hora de mão-de-obra é efetuado na adjudicação da intervenção, sendo o pagamento de outros eventuais custos efetuados no final da intervenção, caso a mesma tenha sido realizada com sucesso ou não tenha sido aceite orçamento entretanto apresentado.

