

Aconselhamento Pós-Venda



A sua satisfação em primeiro plano

- As condições gerais de venda são aceites assim que receba o comprovativo de compra do produto por nós disponibilizado. Se não ficar satisfeito com o produto adquirido, ou caso o mesmo apresente danos no imediato ou manifeste alguma anomalia denominada de defeito de fabrico durante os primeiros 14 dias a contar da data do documento que comprova a compra, ser-lhe-á disponibilizada a possibilidade de troca por um produto igual ou equivalente.
- Como referido no tópico anterior, só será possível a troca ou devolução mediante a apresentação do documento original de venda entregue no momento da compra. Terá também, que nos fornecer o equipamento no estado em que o adquiriu (com películas protetoras e sem danos resultantes de mau uso), bem como todos os seus acessórios e respetiva embalagem (cabos/componentes). No caso dos equipamentos que possuem películas protetoras, ser-lhe-á devolvido o acessório, independentemente do estado em que o mesmo se encontre, não sendo repostos ou trocados o acessório por igual novo (trata-se de um consumível).
- No que diz respeito ao software, só trocamos caso a embalagem se encontre completamente selada (conforme vendida) e com a/s respetiva/s licença/s na embalagem original.
- Todos os produtos que contenham consumíveis (Tinteiros/Toners/Fitas) cujos tenham sido utilizados, só serão suscetíveis de troca/devolução mediante a entrega dos mesmos.
- Os consumíveis (tnteiros/toners/fitas) ou material de escritório (etiquetas/papel/entre outros) só poderão ser trocados mediante apresentação do conteúdo integral da embalagem e os consumíveis deverão ser alvo de pesagem para se encontrarem em conformidade com a capacidade mínima prevista para aceitação de volta.
- O reembolso do valor será efetuado no mesmo meio de pagamento, mediante apresentação da fatura original, no caso da compra ter sido efetuada via cartão de débito/crédito é indispensável a apresentação do talão comprovativo da transferência de valor (Talão TPA).



Serviço Pós-Venda e Centro de Reparações

O que está abrangido pela garantia

As reparações ao abrigo da garantia, sem custos para o Cliente, serão efetuadas, apenas se:

- Se o produto ainda se encontrar ao abrigo do período disposto por lei e aplicado pelo fabricante.
- Apenas quando for apresentado, em conjunto com o equipamento com avaria, a prova de compra do mesmo.
- Desde que o estado físico integral e a utilização do produto respeitem as condições listadas no certificado de garantia do fabricante.

Pode realizar o pedido de resolução ao abrigo da garantia de qualquer equipamento informático adquirido ou não na INFORSILVA, para tal, como descrito numa das alíneas anteriores, necessitará de nos disponibilizar a prova de compra do mesmo.

O que não está abrangido pela garantia

Se a anomalia reportada não se encontrar coberta pelas condições gerais de garantia, nesse caso, os custos de cotação e reparação ficarão a cargo do Cliente. Não sendo a reparação efetuada sem a comunicação por parte do reparador e a sua autorização por parte do Cliente. Pode realizar o pedido de resolução ao abrigo da garantia de qualquer equipamento informático adquirido ou não na INFORSILVA, para tal, como descrito numa das alíneas anteriores, necessitará de nos disponibilizar a prova de compra do mesmo.

Condições gerais para todas as reparações

● Prazo de reparação

O prazo da reparação do equipamento depende do tipo de anomalia apresentada pelo equipamento e da natureza do produto. No entanto, para os equipamentos que não estão abrangidos pela garantia, e aos serviços efetuados no **Centro de Reparações**, o prazo de diagnóstico dura, em média, 24 horas, sendo então, de seguida, comunicado ao Cliente o tipo de avaria e os respetivos custos da intervenção (o orçamento é gratuito). Sendo o equipamento reparado sem orçamento prévio caso não exceda os 30€ (com IVA).

No que diz respeito aos equipamentos ao abrigo da garantia, o prazo situa-se entre os 8 e 30 dias, conforme a legislação em vigor, não sendo atribuídas responsabilidades a nenhuma das partes (INFORSILVA e reparador autorizado), devido à complexidade da intervenção. Independentemente do prazo de reparação, mediante o tempo de ausência do equipamento, o período de garantia disponível será estendido pelo mesmo período de reparação.

● Responsabilidade e deveres das partes

A intervenção no produto é realizada com o objetivo de repor, em bom rigor, o produto no estado em que se encontrava no momento da venda, excetuando o desgaste decorrente da utilização normal do produto por parte do Cliente. A troca do produto só será possível quando os componentes referentes à reparação não estiverem disponíveis ou cuja reparação tenha efeitos secundários sob o desempenho futuro do equipamento visíveis no momento do diagnóstico por parte do reparador. Todos os consumíveis a testar no equipamento (tinteiros/toner's/fitas) deverão ficar a cargo do Cliente.



Informações úteis

Notas

- Consulte o manual de instruções com regularidade.
- Todos os equipamentos comercializados pela INFORSILVA | Soluções Informáticas estão sujeitos às condições de garantia disponibilizadas pelos fabricantes.
- A assistência ao abrigo da garantia é assegurada pelos fabricantes.

Recomendamos que:

- Efetue com regularidade cópias da sua informação relevante contida no equipamento.
- Guarde o documento de compra e o certificado de garantia que vem na embalagem do produto.
- Guarde as embalagens, durante pelo menos os primeiros 15 a 30 dias a contar da data do documento de compra.