

Termos e Condições da Assistência Técnica

Centro de Reparação MR Informática

1.0 – Condições Gerais

1.1 – No ato da entrega do equipamento no Centro de Reparação será emitido um documento, designado de Ordem de Reparação (Assistência Técnica), onde serão identificadas todas as anomalias mencionadas pelo Cliente para efeitos de reparação. A Ordem de Reparação deverá ser assinada pelo Cliente e apenas as anomalias ali identificados serão objecto de reparação.

1.2 – O equipamento reparado ou não só será devolvido com a apresentação do duplicado da Ordem de Reparação e após pagamento do custo da reparação, se a ela houver lugar. Em caso de extravio do documento pelo Cliente, o aparelho reparado apenas poderá ser levantado pelo proprietário, mediante a apresentação de documento de identificação válido com fotografia.

1.3 – Incumbe ao Cliente efectuar cópias de segurança do suporte lógico de sistema, aplicações e restante informação nele existente e, ainda, inativar qualquer proteção por palavra-chave, declinando o Centro de Assistência toda a responsabilidade pela perda ou dano de quaisquer programas, dados ou qualquer outro tipo de informação armazenado no aparelho, por qualquer produto de outros fabricantes ou por componentes não cobertos por esta garantia.

1.4 – É da responsabilidade do utilizador a reinstalação de todo o suporte lógico, informação e palavras-chave. A recuperação de dados não se encontra incluída nesta garantia não sendo a MR Informática ou qualquer outro fabricante responsável por qualquer perda ou dano de informação ocorrida durante o transporte ou reparação.

1.5 – Os preços relativos às reparações a realizar constam da Tabela de Preços dos Serviços Técnicos, que se encontra disponível para consulta no Centro de Assistência.

2.0 – Reparação em Período de Garantia

2.1 – Durante o período da garantia, o Centro de Assistência reparará ou substituirá os equipamentos avariados, desde que o cliente assuma o termo de responsabilidade de violação dos termos de garantia do fabricante.

2.2 – A reparação de um equipamento fornecido pela MR Informática, ao abrigo de garantia e sem encargos para o Cliente só ocorrerá se a anomalia denunciada se dever, comprovadamente, a defeito de fabrico e se:

- O Cliente apresentar ou enviar o documento de compra do equipamento (Factura/Recibo ou Venda a Dinheiro), com indicação do número de série e de equipamento.
- O equipamento estar dentro do período de garantia estipulado pelo fabricante.
- For apresentado o Certificado de Garantia, ou outro qualquer documento exigido pelo fabricante.
- O equipamento cumprir todas as condições definidas e enunciadas no Certificado de Garantia.

2.3 – As garantias das reparações não cobrem danos ou defeitos do produto que resultarem de: a) operação incorrecta ou tratamento do produto que não estejam de acordo com o manual de instruções ou de operação; b) infecções por vírus informáticos, instalação e utilização de software não fornecido ou incorrectamente instalado; c) reparação ou tentativa de reparação por pessoas ou outros centros de reparação; d) utilização de acessórios, equipamentos, periféricos e outros não compatíveis com o produto ou normas recomendadas pelo fabricante; e) ajustes ou adaptações sem o prévio consentimento do Centro de Assistência ou do fabricante do produto; f) danos causados por transporte efectuado pelo Cliente, ou terceiros em sua representação; g) intervenção técnica, com mão-de-obra e peças alheias aos serviços do Centro de Assistência.

2.4 – O Centro de Assistência reserva o direito de não aceitar reparações de equipamentos que não sejam apresentados com os documentos referidos no Ponto 7.

3.0 – Prazo de Reparação

3.1 – O prazo previsível de reparação de todas as marcas é 30 (trinta) dias, o qual poderá ser ultrapassado por motivos alheios ao Centro de Assistência, entre outros, a inexistência de peças ou a necessidade de substituição.

3.2 – A reparação e o prazo de reparação só se iniciarão com a entrega da documentação necessária referida no Ponto 7.

4.0 – Orçamentos

4.1 – O Centro de Assistência procede à elaboração de um orçamento prévio, nos casos de reparação de equipamento fora do período de garantia ou cujas avarias não se encontrem abrangidas pelas condições de garantia.

4.2 – O Centro de Assistência só inicia a reparação após aceitação pelo cliente do orçamento elaborado nos termos do Ponto 12.

4.3 – A Ordem de Reparação devidamente assinada pelo Cliente autoriza o Centro de Assistência a proceder à reparação do equipamento até ao valor do orçamento previamente apresentado. O valor do orçamento inicial aceite pelo cliente poderá sofrer alterações, sempre que se venha a verificar, no ato da reparação, que a avaria identificada pela Assistência Técnica não coincide com a inicialmente detectada. Nesses casos, o Centro de Assistência obriga-se a comunicar novo orçamento ao cliente.

4.4 – A reparação só se inicia após a aceitação por parte do Cliente do novo orçamento.

4.5 – A validade do orçamento é de 2 semanas após a comunicação ao cliente por parte do Centro de Assistência. Se findo esse prazo o Cliente nada disser, o Centro de Assistência devolverá o equipamento ao cliente considerando que o orçamento não foi aceite. A todos estes valores acresce o custo do transporte se aplicável.

5.0 – Diagnóstico

5.1 – O DIAGNÓSTICO TÉCNICO do equipamento informático ao nível de Hardware e Software é GRATUITO, exceto para orçamentos NÃO ACEITES para substituição de memórias ou discos e intervenção técnica ao nível de software (Sistema Operativo e Aplicações), em que o Cliente paga uma Taxa de acordo com o tipo de orçamento.

5.2 – Se solicitada pelo Cliente e aplicada, a Taxa de Urgência é sempre paga.

6.0 – Garantia de Reparação e Peças

6.1 – Todo o serviço de reparação efectuado no nosso laboratório ou no domicílio têm a garantia de 90 dias (3 meses) a contar da data da entrega do equipamento ou da sua conclusão. A garantia só é válida para o mesmo tipo de avaria reportado e que deu origem à reparação anterior.

6.2 – A garantia de reparação não é válida nos seguintes casos; a) o sintoma de avaria não seja igual ao manifestado na reparação anterior; b) o equipamento tiver, entretanto, sofrido intervenção técnica por pessoal não autorizado; c) a integridade física interna ou externa do equipamento estiver adulterada por causa exterior ao mesmo.

6.3 – As peças usadas na reparação têm garantia aplicável de acordo com a lei em vigor, que no caso dos componentes novos é de 2 anos, salvo indicação contrária. Todos os artigos fornecidos pelo Centro de Reparação gozam da garantia concedida pelos fabricantes em relação ao produto recebido. As peças que não foram instaladas no nosso laboratório não têm qualquer garantia.

7.0 – Data Prevista de Entrega

7.1 – A data, previsível, fixada no Orçamento Inicial poderá sofrer alterações, caso haja necessidade de interromper o decurso normal do processo, devido a comunicação de orçamentos ou solicitação de documentos em falta (ex: comprovativo de garantia), ou ainda por motivos alheios ao Centro de Assistência.

8.0 – Prazo para Levantamento do Equipamento

8.1 – O produto deve ser levantado pelo cliente no prazo máximo de 30 (trinta) dias nas seguintes situações; após a conclusão da sua reparação, não aceitação do orçamento ou ter sido considerada reparação inviável. O Centro de Assistência notificará o Cliente, efetuando a comunicação pelos meios usuais e disponíveis para o efeito.

8.2 – Caso o Cliente não proceda ao levantamento do equipamento durante o período estabelecido, o Centro de Assistência declina toda e qualquer responsabilidade sobre o referido material, visto ter sido considerado abandonado e tratado como tal, procedendo ao seu envio para reciclagem informática para destruição ou outros fins.

9.0 – Política de Privacidade

9.1 – Todos os dados pessoais solicitados (nome, morada, número de contribuinte, contacto telefónico e endereço de email) são necessários para prosseguir com o pedido de reparação. Levando em consideração as necessidades de segurança e privacidade dos seus Clientes o Centro de Assistência garante a confidencialidade de todos os dados fornecidos pelos seus Clientes. O acesso à informação é restrito, sendo que esta é utilizada apenas para comunicação com os Clientes e processamento das suas encomendas, nomeadamente pagamento, expedição e assistência pós-venda.

Data de Actualização: 01/05/2014 | Data de Publicação: 30/05/2014