

Garantia legal



A garantia legal para produtos novos é válida durante quanto tempo?

A garantia legal e disponibilizada pela **INFORSILVA** é válida por dois anos, mas pode ser reduzida para um ano para artigos em segunda mão, se o consumidor concordar. **No caso de se tratar de um Cliente empresarial (com Número de Contribuinte começado por 5) deverá apenas beneficiar de 12 meses de garantia legal.**

Se o produto for defeituoso, quem é responsável pela resolução do problema?

A **INFORSILVA** assumirá sempre a responsabilidade de prestar um serviço pós venda ligado a si, estando em contacto constante com o fabricante do seu equipamento, mesmo no caso de compras feitas através da nossa plataforma na Internet. **Leia atentamente as condições gerais.**

Qual o prazo para comunicar a existência de um defeito à INFORSILVA?

Dois meses a contar da data em que detetou o defeito.

Quem deve provar a existência/ausência de um defeito e de quanto tempo dispõe para o fazer?

Durante o período de duração da garantia legal, a **INFORSILVA** deverá provar que o produto não estava defeituoso junto do Cliente.

Existe uma entidade terceira que teste os produtos e que possa ajudar a fornecer a prova?

O consumidor pode dirigir-se a qualquer oficina de reparação para obter um parecer mas a **INFORSILVA** reserva-se ao direito de não aceitar, garantindo claro, a perda integral da garantia do fabricante no caso de deteção de vestígios de abertura do equipamento por uma equipa não autorizada ao efeito. Em caso de procedimento judicial, o juiz pode aceitar o parecer do perito apresentado pelo consumidor ou pedir a realização de uma peritagem independente.

Em caso de problemas, a que é que o consumidor tem direito a título gratuito? Existe um prazo para obter uma solução?

O consumidor pode escolher livremente entre a reparação, a substituição, o reembolso ou uma redução do preço no caso do prazo estipulado para garantia inferior ao real prazo de espera pelo equipamento reparado. **O prazo de aplicação da garantia é de 8 a 30 dias**, estendendo assim, o prazo da garantia pelo tempo que o Cliente se privou do mesmo.

O produto reparado ou substituído é abrangido por uma nova garantia?

Sim. Em caso de substituição, entra em vigor uma nova garantia de **dois anos ou 12 meses**.

O consumidor pode intentar uma ação contra o importador ou qualquer intermediário na cadeia de compras, incluindo o fabricante?

Sim. O consumidor pode exigir a reparação ou a substituição ao fabricante/reparador autorizado.

Caso não seja possível encontrar uma solução amigável, qual é o prazo para recorrer aos tribunais?

O prazo de prescrição é de dois anos para os bens móveis a partir da notificação do defeito, a menos que haja uma suspensão do prazo de prescrição legal.

Onde é que o Cliente se poderá dirigir para reclamar a garantia do produto?

Primariamente, nas instalações da **INFORSILVA**, de forma a facilitar a relação com o Cliente, dado o cómodo acompanhamento por parte da **INFORSILVA**. No entanto, poderá entrar em contacto direto com o fabricante, podendo consultar os contactos no conteúdo da embalagem do equipamento, documentação fornecida no ato da compra ou mesmo na página da Internet do fabricante. Assim sendo, também poderá pedir o contacto no nosso balcão. Poderá também, em qualquer zona da União Europeia que se encontre, entrar em contacto com um representante da marca.

O Cliente poderá reclamar a garantia de um produto não adquirido na INFORSILVA?

Sim, tratando-se de um produto dentro da tipologia de equipamentos comercializados pela **INFORSILVA**, poderemos aceitar o encaminhamento de todo o processo pós venda do produto, bastando para tal, apresentar o bem adquirido com a respetiva prova de compra.

A usufruição da garantia do fabricante implica custos para o consumidor?

Não propriamente, no entanto, caso haja algum serviço externo ao que é propriamente coberto pelo fabricante, como a cópia/recuperação e reposição de informação do utilizador, a reinstalação do **software** ou algo que não esteja diretamente ligado ao defeito do produto, mas que terá impacto na utilização futura do produto por parte do consumidor, deverá ser alvo de um valor a cobrar pela **INFORSILVA**. Antes de qualquer procedimento, informe-se com um dos nossos colaboradores.

O que se encontra coberto pela garantia do fabricante?**Computadores pessoais**

- Todos os componentes de Hardware (físicos) – A menos que apresentem vestígios de maus tratos ou intervenção involuntária/voluntária (nesse caso deverá recorrer a um possível seguro registado aquando da sua compra).

Smartphones/Tablets

- Todos os componentes de Hardware (físicos) - A menos que apresentem vestígios de maus tratos ou intervenção involuntária/voluntária (nesse caso deverá recorrer a um possível seguro registado aquando da sua compra).

- Todo o Software (lógico) – Quando estes não apresentem vestígios de manipulação ou anomalias causadas por software de terceiros ou hardware incompatível utilizado, maus tratos ou intervenção involuntária/voluntária (nesse caso deverá recorrer a um possível seguro registado aquando da sua compra).

Equipamentos de Impressão

- Todos os componentes de Hardware (físicos) - A menos que apresentem vestígios de maus tratos ou intervenção involuntária/voluntária (nesse caso deverá recorrer a um possível seguro registado aquando da sua compra).

- Consumíveis inadequados (compatíveis/reciclados) – Apesar de não existir nenhum decreto-lei que exclua a garantia do fabricante dos equipamentos que possuam consumíveis alternativos aos originais, que no uso quotidiano, quer no momento de envio para verificação ao abrigo da garantia. O fabricante do equipamento poderá recusar-se a realizar qualquer tipo de intervenção no equipamento do Cliente, alegando possíveis danos causados por utilização de peças não genuínas e assim, cobrar um montante para cotação e respetiva reparação/devolução de artigo não reparado.

Consumíveis de Impressão

Qualquer aviso/anomalia que impeça a continuação no consumo do mesmo. – Caso este/s se encontre/m numa percentagem superior a 50% de uso (com menos percentagem será praticamente impossível surgir qualquer anomalia no mesmo – será alvo de pesagem e recolha de relatório de consumo) e caso a anomalia não esteja relacionada com o equipamento que o/s utiliza (poderá ser alvo de uma avaliação prévia).

Software

Qualquer defeito no suporte ótico/USB que impeça a sua instalação e configuração. – Será alvo de uma verificação prévia.

Periféricos

- Todos os componentes de Hardware (físicos) – A menos que apresentem vestígios de maus tratos ou intervenção involuntária/voluntária.

O que não se encontra coberto pela garantia do fabricante?

Computadores pessoais

- Todo o Software (Windows™/MacOS™/Linux™/Outros) que não se encontre nas conformidades, pois por fruto de utilização por parte do consumidor, o desgaste vai-se acumulando, e não se encontra abrangido pela garantia legal disposta pelo fabricante. Poderá ser alvo de uma sugestão para um serviço na INFORSILVA, o Cliente será sempre avisado que pode implicar custos de serviço.

- Toda a informação criada e gerida pelo utilizador, presente no equipamento, a menos que o produto se encontre salvaguardado por um **contrato de proteção de dados**, para tal, informe-se com um dos nossos colaboradores sobre que tipo de serviço adquiriu com o bem ou sobre as nossas taxas/serviços de cópia ou recuperação de dados.

- Todos os vestígios de maus tratos ou intervenção involuntária/voluntária (nesse caso deverá recorrer a um possível seguro registado aquando da sua compra).

Smartphones/Tablets

- Toda a informação criada e gerida pelo utilizador, presente no equipamento, a menos que o produto se encontre salvaguardado por um **contrato de proteção de dados**, para tal, informe-se com um dos nossos colaboradores sobre que tipo de serviço adquiriu com o bem ou sobre as nossas taxas/serviços de cópia ou recuperação de dados.

Os sinais de manipulação ou anomalias causadas por software de terceiros ou hardware incompatível utilizado.

- Todos os vestígios de maus tratos ou intervenção involuntária/voluntária (nesse caso deverá recorrer a um possível seguro registado aquando da sua compra).

Equipamentos de Impressão

- Todos os vestígios de maus tratos ou intervenção involuntária/voluntária (nesse caso deverá recorrer a um possível seguro registado aquando da sua compra).

- Consumíveis não fornecidos aquando da compra do produto, mesmo sendo originais, nesse caso, deverá ser acionada a garantia do fabricante na parte dos consumíveis, não será assegurado, em momento algum, qualquer consumível de substituição (empréstimo/oferta).

- Consumíveis inadequados (compatíveis/reciclados) – Apesar de não existir nenhum decreto-lei que exclua a garantia do fabricante dos equipamentos que possuam consumíveis alternativos aos originais, que no uso quotidiano, quer no momento de envio para verificação ao abrigo da garantia. O fabricante do equipamento poderá recusar-se a realizar qualquer tipo de intervenção no equipamento do Cliente, alegando possíveis danos causados por utilização de peças não genuínas e assim, cobrar um montante para cotação e respetiva reparação/devolução de artigo não reparado. Para tal aja com ética sobre os consumíveis que utilizou durante o dia a dia do

equipamento e procure substituir estes pelos genuínos na ocasião da abertura do processo de garantia. A **INFORSILVA** pode, com vista à resolução do seu problema, sugerir a instalação de consumíveis genuínos para procurar garantir se a anomalia apresentada deriva do equipamento ou dos consumíveis. Em momento algum, a **INFORSILVA** está obrigada a dispor de consumíveis suplentes para realização de testes de diagnóstico, pelo facto de no mercado existir uma variadíssima gama de equipamentos e não sermos obrigados a dispor de stock para o efeito.

[Consumíveis de Impressão](#)

Quando estes se encontram a um nível de utilização inferior a 50% (será alvo de pesagem e recolha de relatório de consumo).

[Software](#)

Qualquer defeito causado no suporte ótico/USB. – Será alvo de uma verificação prévia.

[Periféricos](#)

- Todos os que apresentem vestígios de maus tratos ou intervenção involuntária/voluntária.

Extensões de Garantia

Como adquirir uma extensão da garantia para o produto?

A extensão de garantia, propõe os mesmos pressupostos da garantia legal oferecida pelo fabricante do equipamento, no entanto, visa estender o prazo de cobertura pelos defeitos de fabrico acima indicados. Esta extensão pode ser sugerida pelo fabricante na fase de compra ou registo da garantia legal ou mesmo com recurso a um serviço proposto pela **INFORSILVA**. Procure sempre registar o seu produto seguindo os passos na embalagem do mesmo, por forma a aproximar a sua relação com a marca e assim oferecer um suporte mais alargado.

Toda esta informação não dispensa a consulta de um colaborador.

Para mais informações, clique no botão de informação seguinte.



Fonte: ECC-NET