

PEDIDO DE DEVOLUÇÃO / REPARAÇÃO

Todo o material entregue à F.Fonseca, S.A. para devolução ou reparação deve ser acompanhado deste formulário **preenchido na íntegra** e ser entregue/enviado para a seguinte morada: **F.Fonseca S.A., Rua João Francisco do Casal, 87-89. 3800-266, Esgueira - Aveiro**

De modo a tornar o processo mais célere e eficaz solicita-se o preenchimento com uma descrição o mais detalhada possível da avaria/problema e ou motivo da devolução.

Em caso de **devolução do artigo** é necessária aprovação prévia por parte da F.Fonseca, S.A..

DADOS DO CLIENTE

NOME DA EMPRESA:

PESSOA DE CONTACTO:

Nº DE CONTRIBUINTE:

E-MAIL DIRETO:

TELEFONE:

TELEFONE:

FAX:

DEPARTAMENTO:

SELECIONAR A INTERVENÇÃO PRETENDIDA

TIPO DE TRATAMENTO

☐ Reparação

☐ Calibração

☐ Garantia com troca em avanço ^[1]

☐ Normal

☐ Garantia

☐ Acordo de manutenção

☐ Devolução ^[2]

☐ Urgente ^[3]

DADOS DO ARTIGO

REFERÊNCIA:

Nº DE SÉRIE:

DESCRIÇÃO:

Nº DA FATURA:

DESCRIÇÃO DA AVARIA/PROBLEMA/MOTIVO DA DEVOLUÇÃO

ACESSÓRIOS ENTREGUES

OBSERVAÇÕES

O cliente declara, ao assinar este documento, que tomou conhecimento e aceita as condições de devolução/reparação da F.Fonseca, S.A. apresentadas no verso.

Referência do cliente:

Data:

Assinatura/carimbo:

NOTAS

A PREENCHER PELA F.FONSECA

^[1] Se aplicável nas condições gerais de reparação da marca e sujeito às condições gerais de reparação da F.Fonseca, S.A..

^[2] Implica aprovação prévia por parte da F.Fonseca, S.A..

^[3] O processamento urgente implica custos de manuseamento e transporte aplicáveis ao valor final da reparação.

Recebido por: Data:



TERMOS DE DEVOLUÇÃO

A F.Fonseca, S.A. reserva-se o direito de aceitação prévia de devoluções. As devoluções só serão aceites se previamente solicitadas e confirmada a sua aceitação pela F.Fonseca, S.A., em formulário específico para o efeito.

As solicitações para devolução de material devem ser feitas por e-mail (suporte@ffonseca.com), fax (234 303 910) ou por carta para a morada da F.Fonseca, S.A., que informará pela mesma via da decisão e quais as condições a aplicar, nomeadamente eventuais custos de recolocação em stock.

Após aceitação por parte da F.Fonseca, S.A., os artigos devem ser enviados/entregues juntamente com o formulário específico para o efeito onde conste a aceitação por parte da F.Fonseca, S.A..

Todas as devoluções que não cumpram o requisito de aceitação prévia serão recusadas e devolvidas ao cliente sendo os custos de transporte por conta deste.

O produto a devolver terá que cumprir os seguintes requisitos para que seja aceite pela F.Fonseca, S.A.:

1. O artigo e todos os acessórios que o compõem não devem apresentar indícios de manuseamento indevido;
2. A embalagem e respetivos manuais têm que estar em perfeitas condições;
3. O artigo não pode ter sido alvo de produção específica ou alteração de características que impeçam a sua comercialização normal.

A F.Fonseca, S.A. reserva-se o direito de aplicar penalizações nos casos em que a devolução é aceite, mas não cumpre com um ou mais dos requisitos anteriormente expostos, de modo a que sejam ressarcidos eventuais prejuízos relacionados com a devolução solicitada.

Os custos de transporte associados às devoluções são da responsabilidade do cliente.

Não se aceitam devoluções de *software* depois de instalado.

Os créditos apenas serão emitidos após validação da conformidade do produto.

CONDIÇÕES DE REPARAÇÃO

1 - CONDIÇÕES GERAIS

A F.Fonseca, S.A. compromete-se a desenvolver os melhores esforços no sentido de reparar ou substituir qualquer artigo que lhe tenha sido adquirido, seja em garantia ou não, nos termos e condições abaixo mencionados.

Os artigos para reparação devem ser enviados ou entregues na F.Fonseca, S.A. juntamente com o formulário específico para o efeito devidamente preenchido e assinado.

Todos os pedidos de reparação têm que identificar inequivocamente o cliente, o artigo a reparar, o seu número de série, a existência de qualquer acessório, cópia do documento de aquisição e a descrição da avaria/problema.

É da exclusiva responsabilidade do cliente o envio, embalagem e acondicionamento dos artigos a reparar, assim como qualquer custo relacionado com o transporte dos mesmos. Não serão aceites artigos que não se encontrem nas melhores condições de higiene e/ou que possam constituir risco para a saúde.

O cliente obriga-se a assegurar pelos seus próprios meios a salvaguarda e proteção de todos os dados, *software*, inventos, acessórios, bem como a retirada de quaisquer suportes de gravação ou registo, a fim de prevenir a sua afetação, quebra, desaparecimento ou perda resultante da reparação.

A F.Fonseca, S.A. não será responsável por quaisquer prejuízos sofridos pelo cliente (incluindo lucros cessantes, perda de aviamento, perda ou alteração de dados, violação de confidencialidade, interrupção de atividade, entre outros) por danos causados em dados, *software*, inventos, acessórios e quaisquer direitos, em resultado da sua prestação de serviços de reparação.

No caso de produtos descontinuados cuja reparação não seja possível, a F.Fonseca, S.A. procurará aconselhar o cliente relativamente a eventuais produtos de substituição.

2 - REPARAÇÃO EM GARANTIA

A reparação está ao abrigo da garantia sempre que:

1. O artigo estiver dentro do prazo legal da garantia;
2. Forem apresentados os comprovativos de compra;
3. O artigo não tenha sido alvo de mau uso, manuseamento incorreto, instalação defeituosa ou em incumprimento das instruções de utilização, introdução de modificações sem consentimento da F. Fonseca, S.A ou do fabricante ou exposto a condições impróprias de utilização.

Os pedidos de reparação em garantia estão sujeitos ao requisito de preenchimento do formulário específico com identificação inequívoca do cliente, do artigo a reparar, do seu número de série, da existência de qualquer acessório, da cópia do documento de aquisição e da descrição da avaria/problema.

Os pedidos de reparação em garantia que não sejam devidamente acompanhados da cópia do documento de aquisição serão tratados como reparações normais, com imputação de custos ao cliente.

Os pedidos de garantia com troca em avanço (quando aplicável nas condições gerais da marca) implicam faturação prévia do artigo, pelo que o cliente deve formalizar encomenda para o efeito. Se após análise por parte do fornecedor for aceite a garantia, o artigo faturado será creditado e o processo encerrado. Caso a garantia não seja aceite, o processo será considerado como fornecimento de material e encerrado com a fatura já emitida.

3 - ORÇAMENTOS

O cliente tem direito a um orçamento prévio que corresponde à soma do transporte, mão-de-obra, peças e custos administrativos da reparação.

A F.Fonseca, S.A. reserva-se o direito de cobrar ao cliente o valor de 75,00€+IVA, quando o orçamento é recusado, como forma de compensar eventuais custos com investigação e diagnóstico da avaria.

Após o envio do orçamento o cliente deverá informar a F.Fonseca, S.A. da sua decisão no prazo de 3 meses. Findo este prazo a F.Fonseca, S.A. reserva-se o direito de considerar o produto sua pertença, podendo destruí-lo ou dar-lhe qualquer outro destino, sem prejuízo de cobrar ao cliente o valor de 75,00€+IVA, de forma semelhante ao previsto em caso de recusa do orçamento.

4 - PRAZOS DE REPARAÇÃO

O prazo de reparação do artigo depende da respetiva complexidade, da natureza da avaria e do tipo de produto. Os prazos apresentados são meramente indicativos, podendo ser ultrapassados no caso de artigos já descontinuados pelo fabricante.

5 - PRAZOS DE LEVANTAMENTO

O artigo reparado pode ser levantado na sede da F.Fonseca, S.A. ou poderá ser entregue no domicílio do cliente ou noutro local por este indicado, sendo nestes casos o custo do transporte por conta do cliente.

O cliente obriga-se a verificar o bom funcionamento do artigo reparado aquando do seu levantamento ou entrega, sempre que o tipo de artigo assim o permita.

Os produtos reparados, ou cuja reparação não tenha sido possível realizar, deverão ser levantados até 30 dias contados a partir da data de envio da informação (fax, carta ou e-mail). Findo este prazo de 30 dias, quer para reparações em garantia quer para reparações fora da garantia, será cobrada uma taxa de 1,00€ por dia e por um período máximo de 6 meses. Findo este prazo a F.Fonseca, S.A. reserva-se o direito de considerar o produto sua pertença podendo destruí-lo ou dar-lhe qualquer outro destino.

6 - PROTEÇÃO DE DADOS

A F.Fonseca, S.A., cumpre o Regulamento (UE) 2016/679 de 27/04/2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que respeita ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.

