

CONDIÇÕES DE PÓS VENDA

CONDIÇÕES GERAIS

- A. A MEO (Serviço Pós-Venda) compromete-se a reparar qualquer equipamento pertença de Clientes MEO, excepto se:
1. As características técnicas do equipamento não forem compatíveis com as existentes nos países da Comunidade Europeia;
 2. Não existirem relações comerciais entre a MEO e o fabricante/representante desse equipamento;
 3. Um ou mais componentes necessários para a reparação tenham deixado de ser fabricados pelo fornecedor;
 4. A avaria do equipamento estiver relacionada com a utilização fora das condições previstas pelo fabricante;
 5. O Cliente não possa fazer prova da legítima propriedade do equipamento;
 6. O equipamento se encontrar bloqueado à rede de outro operador ou tiver sido desbloqueado de forma ilícita;
 7. O Cliente não tiver procedido ao pagamento atempado de quaisquer facturas emitidas pela MEO, por motivos que lhe sejam imputáveis.
- B. A MEO e o fabricante efectuarão apenas a reparação da avaria constante na respectiva Participação de Avaria.
- C. A MEO reserva-se o direito de, no âmbito de qualquer processo de PÓS VENDA, proceder à substituição do equipamento avariado por outro igual ou equivalente, sem necessidade de aviso prévio para o efeito;
- D. É da inteira responsabilidade do Cliente, o pagamento de todas as despesas inerentes ao processo de reparação, excepto nos casos em que o equipamento se encontre, comprovadamente, no período e condições de garantia definidos pelo fabricante;
- E. A MEO não se responsabiliza pela perda de quaisquer parametrizações, nem pelo acesso e utilização por parte de terceiros dos conteúdos existentes no equipamento entregue para reparação (designadamente, números de telefone, fotografias, MMS, SMS, vídeos, informações pessoais ou outros). A MEO também não é responsável por qualquer tipo de acesso aos referidos conteúdos, em caso de troca do equipamento, no âmbito de qualquer processo de PÓS VENDA.
- F. Na medida em que a MEO é apenas intermediária relativamente ao processo de reparação do equipamento, não se responsabiliza pela transferência de quaisquer dados registados no equipamento em caso de troca, nem se responsabiliza pela manutenção dos dados registados no equipamento sujeito a qualquer reparação, pelo que o Cliente que pretende colocar o seu equipamento em reparação deve verificar se tem dados registados na memória do equipamento, procedendo ao backup dos mesmos e eliminação dos conteúdos caso não queira que haja qualquer tipo de acesso aos mesmos conteúdos por terceiros.
- G. A MEO não assume quaisquer responsabilidades pelos cartões SIM esquecidos inadvertidamente nos equipamentos alvo de processo de PÓS VENDA.
- H. A apresentação da Participação de Avaria é condição essencial para o levantamento do equipamento, o qual será possível assim que o Cliente proceder ao pagamento do custo da reparação, se a mesma tiver algum custo, bem como proceder à devolução do respectivo equipamento de empréstimo e acessórios, se tal se aplicar. Na ausência desse documento no acto do levantamento, este só poderá ser efectuado pelo próprio Cliente, mediante a apresentação de documento de identificação legalmente válido.
- I. A não disponibilidade do equipamento, durante o período de reparação do mesmo, não dispensa o Cliente do cumprimento das suas obrigações no âmbito da prestação do serviço telefónico móvel prestado pela MEO.
- J. A MEO não será responsável por qualquer perda de personalizações ou outras modificações produzidas no equipamento.
- K. Às situações de perda, dano ou extravio dos equipamentos entregues pelos Clientes para reparação, por motivos imputáveis à MEO, aplicam-se as regras previstas nos pontos A a J das Condições Gerais supra.

GARANTIA DE FABRICO

- A. O prazo e as condições de garantia de fabrico dos equipamentos são definidos pelo fabricante, sendo a MEO totalmente alheia a essa definição. Durante esse período, o fabricante reparará ou substituirá os equipamentos avariados, desde que a anomalia se deva, comprovadamente, a defeitos de fabrico.
- B. A reparação só será efectuada ao abrigo da Garantia de Fabrico se os documentos apresentados (factura de compra e/ou Certificado de Garantia, tendo em conta o definido por cada marca) estiverem correctamente preenchidos e as condições do equipamento respeitarem as exigências do fabricante. Esta garantia só é válida para o comprador, não sendo extensível a terceiros e não cobre defeitos causados, designadamente, pelo desgaste, instalação imprópria, intempéries, descargas eléctricas, ajustes incorrectos, sujidade, erros de operação, negligência ou acidentes, mau manuseamento, infiltração de humidade/líquidos, utilização de acessórios não originais e intervenções técnicas por pessoal não autorizado.

ORÇAMENTO PRÉVIO

- A. A MEO, através do seu Serviço Pós-Venda, procede à elaboração de um orçamento prévio, nos casos de reparação de equipamentos fora do período de garantia ou cujas avarias não se encontrem abrangidas pelas condições de garantia.
- B. A Participação de Avaria devidamente assinada pelo Cliente autoriza a MEO a proceder à reparação do equipamento até ao valor do orçamento prévio aceite pelo mesmo.
- C. O valor do orçamento prévio aceite pelo Cliente poderá sofrer alterações, caso a avaria identificada pela reparadora não coincida com a inicialmente descrita na respectiva Participação de Avaria. Nesses casos, a MEO compromete-se a comunicar novo orçamento ao Cliente. A validade do orçamento da reparadora é de 5 dias úteis após a comunicação ao Cliente por parte da MEO. Se findo este prazo, o Cliente nada disser, a reparadora devolverá o equipamento à MEO, considerando-se que o orçamento não foi aceite pelo Cliente.

DATA PREVISTA DE ENTREGA

A data prevista de entrega do equipamento é estabelecida em função do prazo de reparação estipulado pelo fabricante. No entanto, esta data poderá sofrer alterações, caso haja necessidade de interromper o decurso normal do processo, devido a comunicação de orçamentos da reparadora ou solicitação de elementos em falta (ex.: garantias, códigos de desbloqueio, etc.) ou, ainda, por outros motivos alheios à MEO.

LEVANTAMENTO DO EQUIPAMENTO

- A. O Cliente deverá proceder ao levantamento do equipamento, com a correspondente entrega do equipamento cedido, caso tenha assinado o respectivo "Acordo de Cedência Temporária de Equipamento, no prazo máximo de 30 dias, a contar da data da comunicação efectuada pela MEO.
- B. Findo esse prazo, o Cliente dispõe de uma dilação de prazo de 60 dias para proceder ao levantamento e pagamento da factura de reparação que seja emitida, pagando por cada dia uma penalidade de EUR 0,25 (vinte e cinco cêntimos), até ao levantamento.
- C. Findos 90 dias a contar da comunicação da MEO, se o Cliente não proceder ao respectivo levantamento do equipamento a MEO reserva-se o direito de adquirir a propriedade do equipamento entregue para reparação, como compensação pelas despesas inerentes ao processo.
- D. A aplicação das alíneas anteriores terá lugar, sem prejuízo da aplicação de quaisquer outras consequências que advenham da assinatura do documento "Acordo de Cedência Temporária de equipamento.

GARANTIA DE REPARAÇÃO

- A. O prazo de garantia de reparação dos equipamentos varia consoante a marca do equipamento e a respectiva definição pelos fabricantes.
- B. A garantia de reparação não é válida, nos seguintes casos:
1. O sintoma de avaria não seja igual ao manifestado na reparação anterior;
 2. A reparação anterior não tiver sido efectuada, nomeadamente, devido a orçamento não aceite pelo Cliente;
 3. O equipamento tiver, entretanto, sido sujeito a intervenção técnica por pessoal não autorizado;
 4. A integridade física interna ou externa do equipamento estiver adulterada por causa exterior ao mesmo;
 5. A reparação anterior tiver sido efectuada sob responsabilidade do Cliente.

Tomei conhecimento e concordo

20.05.2015

CONDIÇÕES DE PÓS VENDA

CONDIÇÕES GERAIS

- A. A MEO (Serviço Pós-Venda) compromete-se a reparar qualquer equipamento pertença de Clientes MEO, excepto se:
1. As características técnicas do equipamento não forem compatíveis com as existentes nos países da Comunidade Europeia;
 2. Não existirem relações comerciais entre a MEO e o fabricante/representante desse equipamento;
 3. Um ou mais componentes necessários para a reparação tenham deixado de ser fabricados pelo fornecedor;
 4. A avaria do equipamento estiver relacionada com a utilização fora das condições previstas pelo fabricante;
 5. O Cliente não possa fazer prova da legítima propriedade do equipamento;
 6. O equipamento se encontrar bloqueado à rede de outro operador ou tiver sido desbloqueado de forma ilícita;
 7. O Cliente não tiver procedido ao pagamento atempado de quaisquer facturas emitidas pela MEO, por motivos que lhe sejam imputáveis.
- B. A MEO e o fabricante efectuarão apenas a reparação da avaria constante na respectiva Participação de Avaria.
- C. A MEO reserva-se o direito de, no âmbito de qualquer processo de PÓS VENDA, proceder à substituição do equipamento avariado por outro igual ou equivalente, sem necessidade de aviso prévio para o efeito;
- D. É da inteira responsabilidade do Cliente, o pagamento de todas as despesas inerentes ao processo de reparação, excepto nos casos em que o equipamento se encontre, comprovadamente, no período e condições de garantia definidos pelo fabricante;
- E. A MEO não se responsabiliza pela perda de quaisquer parametrizações, nem pelo acesso e utilização por parte de terceiros dos conteúdos existentes no equipamento entregue para reparação (designadamente, números de telefone, fotografias, MMS, SMS, vídeos, informações pessoais ou outros). A MEO também não é responsável por qualquer tipo de acesso aos referidos conteúdos, em caso de troca do equipamento, no âmbito de qualquer processo de PÓS VENDA.
- F. Na medida em que a MEO é apenas intermediária relativamente ao processo de reparação do equipamento, não se responsabiliza pela transferência de quaisquer dados registados no equipamento em caso de troca, nem se responsabiliza pela manutenção dos dados registados no equipamento sujeito a qualquer reparação, pelo que o Cliente que pretende colocar o seu equipamento em reparação deve verificar se tem dados registados na memória do equipamento, procedendo ao backup dos mesmos e eliminação dos conteúdos caso não queira que haja qualquer tipo de acesso aos mesmos conteúdos por terceiros.
- G. A MEO não assume quaisquer responsabilidades pelos cartões SIM esquecidos inadvertidamente nos equipamentos alvo de processo de PÓS VENDA.
- H. A apresentação da Participação de Avaria é condição essencial para o levantamento do equipamento, o qual será possível assim que o Cliente proceder ao pagamento do custo da reparação, se a mesma tiver algum custo, bem como proceder à devolução do respectivo equipamento de empréstimo e acessórios, se tal se aplicar. Na ausência desse documento no acto do levantamento, este só poderá ser efectuado pelo próprio Cliente, mediante a apresentação de documento de identificação legalmente válido.
- I. A não disponibilidade do equipamento, durante o período de reparação do mesmo, não dispensa o Cliente do cumprimento das suas obrigações no âmbito da prestação do serviço telefónico móvel prestado pela MEO.
- J. A MEO não será responsável por qualquer perda de personalizações ou outras modificações produzidas no equipamento.
- K. Às situações de perda, dano ou extravio dos equipamentos entregues pelos Clientes para reparação, por motivos imputáveis à MEO, aplicam-se as regras previstas nos pontos A a J das Condições Gerais supra.

GARANTIA DE FABRICO

- A. O prazo e as condições de garantia de fabrico dos equipamentos são definidos pelo fabricante, sendo a MEO totalmente alheia a essa definição. Durante esse período, o fabricante reparará ou substituirá os equipamentos avariados, desde que a anomalia se deva, comprovadamente, a defeitos de fabrico.
- B. A reparação só será efectuada ao abrigo da Garantia de Fabrico se os documentos apresentados (factura de compra e/ou Certificado de Garantia, tendo em conta o definido por cada marca) estiverem correctamente preenchidos e as condições do equipamento respeitarem as exigências do fabricante. Esta garantia só é válida para o comprador, não sendo extensível a terceiros e não cobre defeitos causados, designadamente, pelo desgaste, instalação imprópria, intempéries, descargas eléctricas, ajustes incorrectos, sujidade, erros de operação, negligência ou acidentes, mau manuseamento, infiltração de humidade/líquidos, utilização de acessórios não originais e intervenções técnicas por pessoal não autorizado.

ORÇAMENTO PRÉVIO

- A. A MEO, através do seu Serviço Pós-Venda, procede à elaboração de um orçamento prévio, nos casos de reparação de equipamentos fora do período de garantia ou cujas avarias não se encontrem abrangidas pelas condições de garantia.
- B. A Participação de Avaria devidamente assinada pelo Cliente autoriza a MEO a proceder à reparação do equipamento até ao valor do orçamento prévio aceite pelo mesmo.
- C. O valor do orçamento prévio aceite pelo Cliente poderá sofrer alterações, caso a avaria identificada pela reparadora não coincida com a inicialmente descrita na respectiva Participação de Avaria. Nesses casos, a MEO compromete-se a comunicar novo orçamento ao Cliente. A validade do orçamento da reparadora é de 5 dias úteis após a comunicação ao Cliente por parte da MEO. Se findo este prazo, o Cliente nada disser, a reparadora devolverá o equipamento à MEO, considerando-se que o orçamento não foi aceite pelo Cliente.

DATA PREVISTA DE ENTREGA

A data prevista de entrega do equipamento é estabelecida em função do prazo de reparação estipulado pelo fabricante. No entanto, esta data poderá sofrer alterações, caso haja necessidade de interromper o decurso normal do processo, devido a comunicação de orçamentos da reparadora ou solicitação de elementos em falta (ex.: garantias, códigos de desbloqueio, etc.) ou, ainda, por outros motivos alheios à MEO.

LEVANTAMENTO DO EQUIPAMENTO

- A. O Cliente deverá proceder ao levantamento do equipamento, com a correspondente entrega do equipamento cedido, caso tenha assinado o respectivo "Acordo de Cedência Temporária de Equipamento, no prazo máximo de 30 dias, a contar da data da comunicação efectuada pela MEO.
- B. Findo esse prazo, o Cliente dispõe de uma dilação de prazo de 60 dias para proceder ao levantamento e pagamento da factura de reparação que seja emitida, pagando por cada dia uma penalidade de EUR 0,25 (vinte e cinco cêntimos), até ao levantamento.
- C. Findos 90 dias a contar da comunicação da MEO, se o Cliente não proceder ao respectivo levantamento do equipamento a MEO reserva-se o direito de adquirir a propriedade do equipamento entregue para reparação, como compensação pelas despesas inerentes ao processo.
- D. A aplicação das alíneas anteriores terá lugar, sem prejuízo da aplicação de quaisquer outras consequências que advenham da assinatura do documento "Acordo de Cedência Temporária de equipamento.

GARANTIA DE REPARAÇÃO

- A. O prazo de garantia de reparação dos equipamentos varia consoante a marca do equipamento e a respectiva definição pelos fabricantes.
- B. A garantia de reparação não é válida, nos seguintes casos:
1. O sintoma de avaria não seja igual ao manifestado na reparação anterior;
 2. A reparação anterior não tiver sido efectuada, nomeadamente, devido a orçamento não aceite pelo Cliente;
 3. O equipamento tiver, entretanto, sido sujeito a intervenção técnica por pessoal não autorizado;
 4. A integridade física interna ou externa do equipamento estiver adulterada por causa exterior ao mesmo;
 5. A reparação anterior tiver sido efectuada sob responsabilidade do Cliente.

Tomei conhecimento e concordo

20.05.2015