

CONSULTE AS INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO NO VERSO

1. IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE

Nome _____

Nº Contribuinte _____

Números de Contacto _____

Morada completa para receção do equipamento _____

Cód. Postal _____ - _____

2. COMPONENTES A ENVIAR

Nº do cartão _____ (não enviar cartão SIM, nem cartão de memória MMC)

Envia Equipamento: Sim Não Se sim, indique o IMEI _____
IMEI - Número de 15 dígitos visível na parte posterior do telemóvel após retirar a bateria ou na parte posterior da sua placa

Tipo Equipamento: Telemóvel Placa TV Stick

Marca _____ Modelo _____

Acessórios enviados: Bateria Comando, Pen e carregador Indique o nº de _____

Carregador Outro Envia cópia doc. de garantia: Não Sem sim, qual? _____

3. DESCRIÇÃO DA AVARIA

Selecione no quadro seguinte a(s) avaria(s) que detetou no seu equipamento:

Componentes mecânicos	Sintomas da avaria	Acessórios avariados
<input type="checkbox"/> Antena (partida, torta, danificada, falta, etc)	<input type="checkbox"/> Não liga	<input type="checkbox"/> Bateria standard
<input type="checkbox"/> Visor (partido, danificado, etc)	<input type="checkbox"/> Não faz chamadas	<input type="checkbox"/> Bateria de alta capacidade
<input type="checkbox"/> Lente visor (partida, riscada, danificada, etc)	<input type="checkbox"/> Desliga-se com frequência	<input type="checkbox"/> Carregador
<input type="checkbox"/> Tampa frontal (partida, danificada)	<input type="checkbox"/> Não toca ou toca baixo (buzzer avariado)	<input type="checkbox"/> Carregador de viagem
<input type="checkbox"/> Tampa posterior (partida, danificada, etc)	<input type="checkbox"/> Não nos ouvem (avariação no microfone)	<input type="checkbox"/> Kit mãos livres
<input type="checkbox"/> Tampa protetora/deslizante	<input type="checkbox"/> Não se ouve (avariação no altifalante)	<input type="checkbox"/> Outros
<input type="checkbox"/> Teclado (gasto, danificado, partido)	<input type="checkbox"/> Problemas de carregamento	
<input type="checkbox"/> Conetor de carga danificado	<input type="checkbox"/> Rede oscilante/má captação de rede	
<input type="checkbox"/> Leitor de cartão (danificado, não aceita cartão)	<input type="checkbox"/> Autonomia reduzida/problemas de bateria	
<input type="checkbox"/> Teclas de volume (danificadas ou avariadas)	<input type="checkbox"/> Pede para inserir cartão SIM	
<input type="checkbox"/> Botão ON/OFF (danificado ou avariado)	<input type="checkbox"/> Ruído em conversação	
<input type="checkbox"/> Outros	<input type="checkbox"/> Bloqueia com frequência	
	<input type="checkbox"/> Problemas de câmara (não funciona)	
	<input type="checkbox"/> Não vibra (motor vibração avariado)	
	<input type="checkbox"/> Terminal aquece	
	<input type="checkbox"/> Não acede à internet	
	<input type="checkbox"/> Pedido de atualização de software	

Condição da avaria

Constante

Intermitente

Após algum tempo

Vestígios de queda

Vestígios de humidade

Problemas de software (SMS, MMS, outro)

Descrição detalhada da avaria: _____

4. ASSINATURA

Os dados pessoais recolhidos neste documento são indispensáveis e de fornecimento obrigatório e serão processados e armazenados automaticamente para os fins indicados, e conservados pelo período de tempo necessário para os referidos fins. Nos termos da legislação aplicável, nomeadamente do RGPD, os dados pessoais serão tratados pela MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, SA, na qualidade de responsável pelo tratamento, e poderão ser transmitidos a entidades parceiras, exclusivamente para efeitos de operacionalização e prestação de serviços e salvaguardando as medidas de proteção adequadas. São garantidos ao titular dos dados os direitos de acesso, retificação, atualização, limitação, portabilidade e apagamento (salvo quanto aos dados indispensáveis ou ao cumprimento de obrigações legais), bem como de oposição à utilização para fins comerciais e retirada do consentimento. Mais informações consulte <https://institucional.meo.pt/rgpd>.

A utilização deste serviço pressupõe o conhecimento e aceitação das condições no verso.

_____-_____-_____
 Data Assinatura

A utilização deste serviço pressupõe o conhecimento e aceitação das condições no verso. Envie esta folha de check-up devidamente preenchida e assinada juntamente com o(s) equipamento(s) avariados e respetivos documentos de garantia (caso a mesma ainda se encontre em vigor) e cópia do documento comprovativo de compra. Ver moradas de assistência postal/assistência técnica da marca, indicadas no folheto.

INSTRUÇÕES

Para solicitar assistência técnica, envie este documento devidamente preenchido e assinado juntamente com o(s) equipamento(s) avariados e respetivos documentos de garantia (caso a mesma ainda se encontre em vigor) e cópia do comprovativo de compra. O envio deve ser feito para a morada da assistência postal ou assistência técnica da marca, abaixo indicadas.

Smartphones e Telemóveis

Se a anomalia foi detetada até 30 dias após a compra:

Desloque-se à loja onde adquiriu o equipamento e leve consigo o comprovativo da compra. O seu equipamento será substituído, exceto se apresentar sinais de utilização indevida. Se comprou o equipamento online ou à distância, contacte-nos pelo apoio ao cliente, contactos abaixo.

Se a anomalia foi detetada após 30 dias:

Dirija-se ao Centro de Reparação da Marca (Assistência Técnica) do seu equipamento, acompanhado do documento comprovativo da compra/garantia bem como deste documento devidamente preenchido. Se preferir e para sua comodidade, pode utilizar o Serviço de Assistência Postal.

TV Stick

As trocas, por avaria, serão efetuadas durante todo o período de garantia desde que os equipamentos não apresentem vestígios de utilização indevida (danificado, partido, etc.).

Em caso de avaria, deverá devolver o equipamento juntamente com a fatura da compra e este template, devidamente preenchido. A embalagem e os documentos a devolver devem ser enviados gratuitamente para:

UZO - Encomenda Remessa Livre nº 104
EC PÓVOA DE SANTA IRIA
2628-001 EC PÓVOA DE SANTA IRIA

O envio não tem qualquer custo e o cliente deve exigir aos CTT, o documento comprovativo de expedição.

ASSISTÊNCIA POSTAL

Porque sabemos como o seu equipamento é importante para si, criámos o serviço assistência postal. Se detetar uma avaria no seu equipamento, poderá enviá-lo para a respetiva marca conforme moradas abaixo indicadas. O envio deve ser solicitado em qualquer loja dos CTT e é grátis.

A reparação não terá qualquer custo, exceto se o seu equipamento/acessório já não se encontrar no período ou em condições de garantia.

Antes de nos enviar o seu equipamento, verifique:

- Se a avaria não resulta de nenhuma ativação involuntária de opções do menu do seu equipamento, avaria de cartão, ou acessórios;
- Se retirou o seu cartão SIM e o cartão de memória do seu equipamento.

Deverá enviar:

- Este documento devidamente preenchido;
- Uma cópia do documento comprovativo da compra;
- Equipamento e/ou acessórios avariados (só deve enviar o carregador do equipamento se este se encontrar avariado).

O envio deve ser solicitado em qualquer loja dos CTT, que disponibilizará uma caixa onde deve acondicionar devidamente todos os equipamentos/acessórios e documentação. Deve incluir também o talão individual de aceitação de registo que é disponibilizado pelos CTT. Uma vez efetuada a reparação, o fabricante devolverá o seu equipamento para a morada indicada neste documento, no prazo máximo de 10 dias úteis.

Para onde enviar:

- **Alcatel** - RL 1056, Loja CTT S. Mamede de Infesta · 4466-961 S. Mamede de Infesta · Tel: 22 905 94 30
- **Samsung** - Apartado/RL 7520, Loja CTT Alfragide · 2610-999 Amadora · Tel. 21 255 55 03
- **Sony** - RL nº 104, EC Póvoa de Santa Iria 2626-961 Póvoa de Santa Iria Tel. 226061700
- **LG** - RL nº 104, EC Póvoa de Santa Iria 2626-961 Póvoa de Santa Iria Tel. 226061700
- **ZTE**- RL 7520, Loja CTT Alfragide, 2610-999 Amadora · Tel: 21 255 55 03
- **Mobiwire** - RL 1056, Loja CTT S. Mamede de Infesta · 4466-961 S. Mamede de Infesta · Tel: 22 905 94 30
- **Malata** - RL nº 104, EC Póvoa de Santa Iria 2626-961 Póvoa de Santa Iria Tel. 21 382 31 00
- **Laiq** - RL nº 104, EC Póvoa de Santa Iria 2626-961 Póvoa de Santa Iria Tel. 21 382 31 00
- **Hisense** - RL 1056, Loja CTT S. Mamede de Infesta · 4466-961 S. Mamede de Infesta · Tel: 22 905 94 30
- **Nokia** - Apartado/RL 104, EC Póvoa de Santa Iria 2626-961 Póvoa de Santa Iria
- **Oppo** - Apartado/RL 7520, Loja CTT Alfragide · 2610-999 Amadora · Tel. 21 255 55 03

ALCATEL

Centro de Reparação
TAMET – Porto
Rua Capela do Telheiro, 70/76
4465-054 S. Mamede de Infesta
Tel: 22 905 94 30

SAMSUNG

Centro de Reparação
Decsis – Alfragide
Rua Alfredo da Silva lote 16 e 17
Alfragide
2614-509 Amadora
Tel: 21 255 55 03

SONY

Zona industrial Arcos do Sardão, 320
4430-434 Vila Nova de Gaia
Tel: 22 606 17 00

MOBIWIRE

Centro de Reparação
TAMET – Porto
Rua Capela do Telheiro, 70/76
4465-054 S. Mamede de Infesta
Tel: 22 905 94 30

LAIQ

Centro de Reparação
S.D.T. Eletrónica, S.A.
R. Rodrigo da Fonseca, 103 - 3.º
1099-074 Lisboa
Tel: 21 382 31 00

LG

DATAFAX, LDA
Zona industrial Arcos do Sardão, 320
4430-434 Vila Nova de Gaia
Tel: 22 606 17 00

ZTE

Centro de Reparação
Decsis – Alfragide
Rua Alfredo da Silva lote 16 e 17
Alfragide, 2614-509 Amadora
Tel: 21 255 55 03

MALATA

Centro de Reparação
S.D.T. Eletrónica, S.A.
R. Rodrigo da Fonseca, 103 - 3.º
1099-074 Lisboa
Tel: 21 382 31 00

HISENSE

Centro de Reparação
TAMET – Porto
Rua Capela do Telheiro, 70/76
4465-054 S. Mamede de Infesta
Tel: 22 905 94 30

OPPO

Centro de Reparação
Decsis – Alfragide
Rua Alfredo da Silva lote 16 e 17
Alfragide 2614-509 Amadora
Tel.: 21 255 55 03

Consulte os dados atualizados de assistência técnica de todos os equipamentos em uzo.pt.



Área de Cliente em myUZO.pt

Gestão online dos seus serviços
de forma cómoda e segura, 24h/dia.



213 580 277 / 16 205
961 000 083 / 12 083
800 962 029

Apoio ao cliente
Informações sobre serviços de roaming
Apoio à portabilidade

Custo das chamadas:

961 000 083, 12 083 e 800 962 029 Chamada grátis.

213 580 277 Chamada para a rede móvel ou fixa, de acordo com o seu tarifário, em Portugal e em roaming.

16 205 A partir da rede UZO/MEO, chamada grátis para atendimento automático, vendas e apoio técnico. Atendimento personalizado de outros assuntos, 20 centimos por minuto para tarifários que incluem chamadas para a rede UZO/MEO, ou custo de uma chamada para a rede UZO/MEO nos restantes casos. Valor máximo de €2 por chamada. A partir de outras redes, 50,9 centimos por minuto com o valor máximo de €5,94 por chamada.

Os valores apresentados incluem IVA à taxa de 23%.