



Extensão da garantia da destruidora para clientes da Lyreco

As destruidoras Fellowes para utilização comercial são fornecidas com uma garantia padrão de 2 anos sobre a máquina e 20 anos de garantia sobre as lâminas de corte. A Lyreco oferece aos clientes que comprem uma destruidora Fellowes Comercial uma **extensão gratuita da garantia de um ano***.

De modo a poder beneficiar desta extensão da garantia, preencha as secções abaixo e envie este documento por e-mail juntamente com uma digitalização ou fotografia da sua prova de compra para a Fellowes no prazo de 45 dias a partir da data da compra da sua destruidora.

Nome da empresa	<input type="text"/>	Morada	<input type="text"/>
Título (Sr./Sra.)	<input type="text"/>	Vila/cidade	<input type="text"/>
Nome	<input type="text"/>	Código postal	<input type="text"/>
Apelido	<input type="text"/>	País	<input type="text"/>
Cargo	<input type="text"/>	Nº de telefone	<input type="text"/>
		E-mail	<input type="text"/>

Selecione um dos seguintes modelos:

225i <input type="checkbox"/>	225Ci <input type="checkbox"/>	225Mi <input type="checkbox"/>	325i <input type="checkbox"/>	325Ci <input type="checkbox"/>	425i <input type="checkbox"/>	425Ci <input type="checkbox"/>	485i <input type="checkbox"/>
485Ci <input type="checkbox"/>	AutoMax™ 300C <input type="checkbox"/>	AutoMax™ 500C <input type="checkbox"/>					

Informação adicional:

Número de série	<input type="text"/>	Data da compra	<input type="text"/>
	<small>(Pode encontrar o número de série no rótulo da máquina, é o número por baixo do código de barras)</small>	Preço de compra s/IVA	<input type="text"/>

Podemos contactá-lo no futuro para participar em estudos de mercado?	SIM	NÃO
Gostaria de receber informação sobre produtos e oferta especiais da Fellowes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Envie este documento por e-mail para fellowesiberica@fellowes.com juntamente com uma digitalização ou fotografia da sua prova de compra. Se tiver quaisquer dúvidas ou preocupações, contacte o nosso departamento de apoio ao cliente através do número **00800 1810 1810** ou através da secção de Apoio em www.fellowes.com

* Termos e condições aplicáveis; consulte as páginas 2 e 3 para obter detalhes

Perguntas frequentes sobre a extensão da garantia

COMO ME QUALIFICO PARA O PERÍODO DE EXTENSÃO GRATUITO DA GARANTIA DE 1 ANO?

A extensão gratuita da garantia de 1 ano está disponível apenas a clientes que tenham adquirido uma destruidora Fellowes da Lyreco. De modo a beneficiar do período de extensão gratuita da garantia de 1 ano, deve preencher o formulário de registo e enviá-lo por e-mail juntamente com uma cópia da sua prova de compra para a Fellowes no prazo de 45 dias após a data da compra.

QUAL A DIFERENÇA ENTRE A GARANTIA PADRÃO DO FABRICANTE E UMA EXTENSÃO DA GARANTIA DA FELLOWES®?

A garantia padrão do fabricante é automaticamente incluída na compra do seu produto da Fellowes. Consulte o manual do utilizador ou visite a fellowes.com para obter detalhes sobre a cobertura da garantia para produtos individuais ou sobre a sua duração. A Fellowes pode oferecer uma extensão da garantia opcional para os clientes da Lyreco que tem início imediatamente após o final da garantia padrão dada pelo fabricante.

O QUE É ABRANGIDO NA GARANTIA?

A cobertura de garantia da Fellowes é uma política abrangente que cobre totalmente a sua destruidora. Se a sua destruidora sofrer uma avaria mecânica coberta pela garantia, a Fellowes irá reparar ou substituir o equipamento. Tal inclui todos os custos aplicáveis de viagens, mão-de-obra, da maioria das peças e/ou do transporte para e desde a localização do equipamento para reparação. Verifique os termos e condições para obter mais detalhes.

EXISTEM EXCLUSÕES DE ASSISTÊNCIA PARA A GARANTIA?

São muito poucos os artigos não cobertos pela garantia da Fellowes. Os artigos excluídos são: danos provocados por abuso ou negligência do cliente, danos/avaria devido a picos de tensão ou outras falhas eléctricas, artigos consumíveis como óleo lubrificante e sacos de recolha; o horário da assistência técnica no local é limitado a Segunda a Sexta-feira, das 9h às 17h.

SE POSSUIR UMA EXTENSÃO DA GARANTIA E TIVER DÚVIDAS OU PROBLEMAS COM A MINHA MÁQUINA, QUEM DEVO CONTACTAR?

Ligue para o nosso número de telefone gratuito **00800 1810 1810** ou vá à secção Apoio em Fellowes.com relativamente a dúvidas sobre a garantia e assistência. **Horário de expediente: Segunda a Sexta-feira das 9h às 17h.**

Termos e condições para a extensão da garantia de 1 ano para clientes da Lyreco.

1. O Plano.

Este acordo rege os serviços e a assistência técnica que tem direito a receber por parte da Fellowes na qualidade de participante no Plano de extensão da garantia de 1 ano para a Lyreco (o "Plano") para o Equipamento abrangido, conforme definido abaixo. De modo a qualificar-se para o Plano de extensão da garantia de 1 ano, os clientes devem registar-se para o plano no prazo de 45 dias após a compra do produto.

2. Quando começa e termina a cobertura.

A cobertura tem início quando se vencer a garantia do fabricante fornecida na compra inicial do seu produto e termina no último dia do período especificado no seu Certificado do plano ("Período de cobertura"). Os termos deste Plano e o Certificado do plano fazem parte do seu plano de assistência prolongado. A cobertura de hardware e a assistência técnica fornecidas pelo plano são suplementares à cobertura conferida pela garantia e assistência técnica aplicáveis fornecidas pelo fabricante.

3. O que é abrangido pela garantia?

a. Equipamento abrangido

"Equipamento abrangido" refere-se ao produto da marca Fellowes indicado no seu Certificado do plano juntamente com os acessórios presentes na embalagem original. Os consumíveis não fazem parte do Equipamento abrangido.

b. Assistência do equipamento

Se durante o Período de cobertura, efectuar uma reclamação válida, notificando a Fellowes de que surgiu um defeito nos materiais e na mão-de-obra no Equipamento abrangido, a Fellowes irá (a) reparar o defeito sem qualquer custo, utilizando peças novas ou recondiçionadas que sejam equivalentes a peças novas em termos de desempenho e fiabilidade, ou (b) trocar o Equipamento abrangido por um equipamento de substituição que seja novo ou equivalente a novo em termos de desempenho e fiabilidade e seja, no mínimo, funcionalmente equivalente ao produto original. Caso a Fellowes proceda à troca do Equipamento abrangido, o produto original passa a ser propriedade da Fellowes e o produto de substituição será propriedade do consumidor, tendo cobertura durante o período restante do Plano.

c. Assistência técnica

Durante o Período de cobertura, a Fellowes irá facultar-lhe o acesso a recursos de assistência técnica telefónicos e baseados na web.

4. O que não é abrangido pela garantia:

a. Assistência do equipamento O Plano não se aplica:

i. À instalação, remoção ou eliminação do Equipamento abrangido nem ao fornecimento de equipamento enquanto o Equipamento abrangido estiver a receber assistência;

ii. A danos causados por (a) um produto que não seja o Equipamento abrangido, (b) acidente, abuso, utilização incorrecta, negligência, contacto com líquidos, incêndio, terramoto, ambiente físico ou operacional inadequado ou outra

causa externa, (c) utilização do Equipamento abrangido para outro fim que não o permitido ou previsto, conforme descrito pelo fabricante, (d) tensão incorrecta, ou (e) assistência prestada por alguém que não seja um representante da Fellowes nem um Fornecedor de Assistência Autorizado da Fellowes;

iii. A Equipamentos abrangidos com um número de série alterado, rasurado ou removido, ou que tenha sido modificado com o intuito de alterar a sua funcionalidade ou capacidade sem a permissão por escrito do fabricante;

iv. A danos cosméticos no Equipamento abrangido, incluindo, entre outros, arranhões, mossas e plásticos partidos que não afectem a funcionalidade;

v. À manutenção preventiva do Equipamento abrangido para além da manutenção preventiva especificamente indicada na Confirmação do Plano;

vi. A consumíveis ou peças indicadas no Certificado do Plano como Peças excluídas.

5. Como obter assistência e apoio?

Pode obter apoio técnico e/ou solicitar assistência acedendo ao website da Fellowes (www.Fellowes.com) ou ligando para o número 00800 1810 1810. Um representante do apoio ao cliente da Fellowes irá solicitar a sua Confirmação do Plano e o número de série do Equipamento abrangido antes de prestar assistência. Guarde a sua Confirmação do Plano, pois poderá ser-lhe solicitada caso existam dúvidas quanto à elegibilidade do seu produto para a cobertura.

6. Opções de Assistência do equipamento

a. A Fellowes irá prestar assistência ao Equipamento através de uma das seguintes opções:

i. Assistência no local A Fellowes enviará um técnico de assistência para o local onde se encontra o Equipamento abrangido. A assistência será prestada no local ou o técnico de assistência transportará o Equipamento abrangido para um Fornecedor de Assistência Autorizado ou para as instalações da Fellowes para reparação. Se o Equipamento abrangido for reparado num Fornecedor de Assistência Autorizado ou nas instalações da Fellowes, a Fellowes providenciará o transporte do Equipamento abrangido para a sua localização após a assistência. Se não for concedido ao técnico de assistência acesso ao Equipamento abrangido no momento designado, quaisquer visitas adicionais às instalações podem ser sujeitas a custos adicionais.

ii. Assistência por via postal. Na eventualidade de não ser possível prestar assistência no local, poderá ser prestada assistência por via postal. No que diz respeito à assistência por via postal, a Fellowes enviará um produto de substituição que pode ser novo ou recondicionado. A Fellowes suportará os custos do envio para a sua localização e desde a mesma, caso sejam seguidas todas as instruções. Se não devolver o Equipamento abrangido no prazo de 30 dias, o consumidor concorda em pagar aos fabricantes o preço de venda recomendado relativo ao produto de substituição.

b. Aplicam-se as seguintes condições à assistência no local:

i. Todos os pedidos de assistência devem ser efectuados de Segunda a Sexta-feira, das 9h às 17h.

ii. Tempo de resposta: A Fellowes ou um Fornecedor de Assistência Autorizado da Fellowes deverá responder por telefone ao cliente no prazo de 1 a 2 dias desde o pedido de assistência original. O horário de assistência normal é de Segunda a Sexta-feira, das 9h às 17h, excepto em feriados nacionais.

c. A Fellowes reserva-se o direito de alterar o método através do qual pode fornecer serviços de assistência ou de reparação ao consumidor e a elegibilidade do seu Equipamento abrangido para receber um método de assistência específico. A assistência limitar-se-á às opções disponíveis no país onde os serviços são solicitados. As opções de assistência, a disponibilidade de peças e os tempos de resposta podem variar consoante o país. O consumidor poderá ser responsável pelos custos de envio e tratamento caso o Equipamento abrangido não possa ser reparado no país onde se localiza. Se procurar assistência num país que não seja o país onde efectuou a compra, deverá cumprir toda a legislação e regulamentos de importação e exportação aplicáveis e será responsável por todos os direitos aduaneiros, IVA e outros custos e impostos associados. No que diz respeito à assistência internacional, a Fellowes pode reparar ou trocar produtos e peças com defeito por produtos e peças comparáveis que estejam em conformidade com as normas locais.

7. As suas responsabilidades.

Para receber assistência e apoio no âmbito do Plano, o consumidor concorda em cumprir o seguinte:

i. Fornecer o seu Certificado do plano;

ii. Fornecer informação sobre os sintomas e/ou causas dos problemas verificados no Equipamento abrangido;

iii. Responder a pedidos de informação, incluindo, entre outros, o número de série do Equipamento abrangido, o modelo, as acções realizadas antes de se verificar o problema com o Equipamento abrangido e as medidas adoptadas para solucionar o problema;

iv. Seguir as instruções facultadas pela Fellowes, incluindo, entre outras, não enviar à Fellowes produtos e acessórios não sujeitos ao serviço de reparação ou substituição e embalar o Equipamento abrangido de acordo com as instruções de envio; e

v. Caso tenha sido agendada assistência no local, garantir que o equipamento se encontra disponível para receber assistência no momento designado e disponibilizar um ambiente seguro para a reparação.

8. Limitação de responsabilidade.

No limite máximo permitido pela legislação aplicável, a Fellowes e os seus funcionários e agentes não serão, em circunstância alguma, responsáveis perante o consumidor ou qualquer proprietário posterior por quaisquer danos directos ou consequenciais, incluindo, entre outros, qualquer perda de negócios, lucros, receita ou poupanças previstas, resultantes das obrigações da Fellowes no âmbito deste plano. No limite máximo permitido pela legislação, o limite da responsabilidade da Fellowes, dos seus funcionários ou agentes perante o consumidor ou qualquer proprietário posterior, que surjam no âmbito do plano não deverão exceder o preço original pago pelo plano.

Para consumidores em jurisdições que beneficiem de leis ou regulamentos de protecção do consumidor, os benefícios concedidos por este plano acrescem a todos os direitos e soluções disponibilizados no âmbito das referidas leis e regulamentos. No medida em que a responsabilidade no âmbito das referidas leis e regulamentos possa estar limitada, a responsabilidade da Fellowes limita-se, segundo o seu exclusivo critério, à substituição ou reparação do equipamento abrangido ou ao fornecimento de assistência. Alguns estados e províncias não permitem a exclusão ou limitação de danos incidentais ou consequenciais, portanto, algumas ou todas as limitações referidas anteriormente podem não se aplicar a si.

9. Transferência do plano.

i. Transferência do Equipamento abrangido para um novo proprietário. Sujeito às restrições descritas a seguir, poderá efectuar uma única transferência permanente de todos os seus direitos no âmbito do Plano para outra parte, desde que: (a) a transferência inclua a Prova de compra original, a Confirmação do plano e todo o material da embalagem, incluindo os materiais impressos e estes Termos e condições; (b) o consumidor notifique a Fellowes da transferência enviando por fax ou por e-mail um aviso da transferência para a Fellowes, e (c) a parte que recebe o Plano aceite os Termos e condições do Plano. Quando notificar a Fellowes da transferência do Plano, o consumidor deve fornecer o Certificado do plano, o número de série do Equipamento abrangido que está a ser transferido e o nome, a morada, o número de telefone e o endereço de e-mail do novo proprietário.

ii. Com a Transferência do Equipamento abrangido original para o Novo equipamento abrangido (com um valor igual ou inferior) o consumidor efectua uma transferência única e permanente da cobertura no âmbito do Plano para um novo produto da Fellowes que o consumidor tenha adquirido e do qual seja proprietário no prazo de trinta (30) dias a partir da compra do Equipamento abrangido. O novo produto deve ser elegível para a cobertura no âmbito do Plano e, no momento da transferência, os dois produtos devem estar abrangidos pela garantia limitada de um (1) ano dada pelo fabricante. A Fellowes emitirá uma Confirmação do plano para o novo produto que passará a ser o Equipamento abrangido. Quando notificar a Fellowes da transferência, deve fornecer o Certificado do Plano, os números de série e a Prova de compra dos produtos que estão a ser transferidos e enviar o aviso da transferência por fax ou por correio, nos casos em que tal esteja disponível, para a Fellowes, conforme descrito na secção imediatamente anterior.

10. Geral.

i. A Fellowes pode subcontratar ou delegar o desempenho das suas obrigações a terceiros, mas não deverá desvincular-se das suas obrigações ao proceder deste modo.

ii. A Fellowes não é responsável por quaisquer falhas ou atrasos no desempenho no âmbito do Plano que se devam a eventos fora do controlo razoável da Fellowes.

iii. Não é exigido ao consumidor que proceda à manutenção de prevenção do Equipamento abrangido para receber assistência no âmbito do Plano.

iv. O Plano é disponibilizado em países onde a Fellowes seja o principal fornecedor de destruidoras da Lyreco. Incluem-se: Austrália, República Checa, Áustria, Eslováquia, Hungria, Países Baixos, Bélgica, Luxemburgo, Dinamarca, Suécia, Noruega, Finlândia, França, Espanha, Portugal e Reino Unido. O Plano não se encontra disponível em países onde tal seja proibido por lei.

v. Ao cumprir as suas obrigações, a Fellowes pode, segundo o seu critério e exclusivamente para fins de monitorização da qualidade da resposta da Fellowes, gravar em parte ou na totalidade os telefonemas efectuados entre o consumidor e a Fellowes.

vi. O consumidor concorda que qualquer informação ou dados divulgados à Fellowes no âmbito deste Plano não são propriedade nem confidenciais para o consumidor. Além disso, concorda que a Fellowes pode recolher e processar dados em seu nome quando presta assistência. Tal pode incluir a transferência dos seus dados para empresas afiliadas ou fornecedores de serviços.

vii. A Fellowes protegerá a sua informação de acordo com a Política de privacidade do cliente da Fellowes disponível no URL <http://www.fellowes.com/us/en/misc/Pages/privacy-policy.aspx>. A política faculta instruções para aceder à informação que a Fellowes detém sobre o consumidor ou para efectuar alterações.

viii. Os termos do Plano, incluindo o recibo de venda original do Plano e a Confirmação do plano, prevalecem sobre quaisquer termos contraditórios, adicionais ou de outra natureza, de qualquer ordem de encomenda ou outro documento, e representam a plena compreensão do consumidor e da Fellowes relativamente ao Plano.

ix. Deve registar o Plano enquanto o seu Equipamento abrangido estiver dentro dos 45 dias após a compra do produto. A Fellowes não tem obrigação de renovar este Plano.

x. Não se encontra disponível um processo de resolução de litígios informal no âmbito deste Plano.