

# Condições do Serviço de Assistência Técnica Nokia

## Condições Gerais

- A. Este Serviço de Assistência Técnica Nokia (também designado por "Serviço Pós-Venda Nokia") compromete-se a reparar ou, caso discricionariamente o considere necessário, a substituir qualquer equipamento Nokia, excepto se:
1. As características técnicas do equipamento não forem compatíveis com as dos equipamentos Nokia originalmente destinados a venda em países da União Europeia, Suíça, Noruega, Islândia e Turquia;
  2. O número de série do Produto, o código de data dos acessórios ou o IMEI tiverem sido removidos, apagados, desfigurados, alterados ou se apresentarem de algum modo ilegíveis, tal como a Nokia determine com inteira discricionariedade;
  3. Um ou mais componentes necessários para a sua reparação tenham deixado de ser fabricados pela Nokia;
  4. O equipamento apresentar defeitos causados por manuseamento incorrecto (incluindo, nomeadamente, defeitos causados por objectos aguçados, torção, compressão ou queda, etc.);
  5. O equipamento tiver sido aberto, alterado ou reparado por pessoas fora da Rede Autorizada de Assistência Técnica Nokia e/ou na sua reparação tiverem sido utilizadas peças sobressalentes não autorizadas;
  6. O equipamento tiver sido exposto a líquidos, a humidade ou a condições térmicas ou ambientais extremas;
- B. O levantamento do equipamento depende da apresentação deste documento ("Condições do Serviço de Assistência Técnica Nokia") e ainda, nos casos em que tal seja devido, do pagamento da reparação. Não sendo apresentado este documento no acto de levantamento, o mesmo só poderá ser efectuado mediante confirmação pessoal da identidade do Cliente, através da exibição do respectivo documento de identificação legalmente válido.
- C. A Nokia disponibiliza os meios necessários para que o Cliente possa efectuar a salvaguarda de dados – backup - pelo que esta operação, que expressamente se recomenda, é da única e exclusiva responsabilidade do Cliente. Assim sendo, este Serviço de Pós-Venda Nokia não se responsabiliza pela perda de dados e/ou configurações existentes no terminal entregue para reparação, nem pela sua transferência, incluindo, nomeadamente, lista de contactos, fotos, vídeos, MMS e SMS que no mesmo se encontrem armazenadas. É possível que durante o processo de reparação os dados tenham que ser totalmente apagados/eliminados.
- D. Quer na realização da reparação, quer na substituição, podem ser utilizadas peças/equipamentos tecnicamente considerados como novos.

## Garantia Limitada do Fabricante

- A. Estão cobertos pela Garantia Limitada do Fabricante, todos os terminais que tenham saído dos armazéns da Nokia há não mais de 24 (vinte e quatro) meses.
- B. Estão ainda cobertos pela Garantia Limitada do Fabricante todos os terminais vendidos pela Nokia para Portugal, relativamente aos quais o Cliente final apresente documento válido, comprovativo da sua compra, emitido há não mais de 24 (vinte e quatro) meses.
- C. A Garantia Limitada do Fabricante é extensível e susceptível de ser accionada em relação aos terminais adquiridos em países da União Europeia, Suíça, Noruega, Islândia e Turquia.
- D. **Garantia dos acessórios originais Nokia:**
1. O prazo da Garantia Limitada do Fabricante em relação a acessórios originais Nokia pode variar consoante a sua natureza. Assim:
    - i. Período de 24 (vinte e quatro) meses para acessórios (independentemente de estarem incluídos no pacote de venda do equipamento ou de serem vendidos separadamente), com excepção dos consumíveis e acessórios a seguir identificados nos pontos ii e iii, os quais beneficiam dos prazos de garantia também ali indicados;
    - ii. Período de 6 (seis) meses para Baterias, Cabos, Tampas, Bases de Secretária, Carregadores e Auriculares;
    - iii. Período de 90 (noventa) dias para Suportes Informáticos, como sejam CD-ROM e Cartões de Memória;
  2. Ficam expressamente excluídos da Garantia Limitada do Fabricante os Acessórios Não Electrónicos: Bolsas, Clips de Cinto e quaisquer outros em cujo fabrico não sejam utilizados componentes electrónicos.
- E. **Documentos comprovativos da cobertura da Garantia Limitada do Fabricante:**
1. **Condições Gerais:**
    - i. Cópia dos documentos são aceites, desde que se encontrem legíveis, sem rasuras e em conformidade com o documento original, o qual terá sempre que ser exibido. Esta verificação é efectuada pela entidade reparadora/receptora do terminal.
    - ii. A recepção de documentos originais comprovativos da cobertura da Garantia Limitada do Fabricante, é da única e exclusiva responsabilidade da entidade reparadora. A Nokia não assume qualquer responsabilidade por qualquer rasura ou pela perda ou extravio de documentos originais durante o processo de reparação.
    - iii. Todos os documentos comprovativos da cobertura da Garantia Limitada do Fabricante, para serem considerados válidos, têm claramente que:
      1. Ser emitidos num dos países referenciado no anterior ponto C;
      2. Incluir a completa identificação da entidade vendedora do equipamento;
      3. Apresentar, sem rasuras, a data da respectiva emissão;
      4. Conter a correcta identificação do Modelo ou o código do equipamento;
      5. Conter o código do IMEI e/ou número de série do Equipamento;
  2. **Documentos considerados válidos:**
    - i. Documentos que comprovem a aquisição do Terminal: facturas e vendas a dinheiro.
    - ii. Documentos emitidos pelo Operador sem qualquer custo associado: guias de cedência, proposta de acordo de adesão (esta proposta não é válida para comprovativo de Garantia de acessórios) e/ou guia de remessa ou de transporte.
- F. **Exclusões da Garantia Limitada do Fabricante:**
1. A Garantia Limitada do Fabricante não cobre os manuais do utilizador nem quaisquer programas informáticos de terceiros, configurações, conteúdos, dados ou ligações, independentemente de estarem incluídos ou de terem sido transferidos para o Produto e independentemente de terem sido incluídos durante a instalação, montagem, expedição ou em qualquer outro momento da cadeia de distribuição ou de terem sido de qualquer modo adquiridos pelo cliente. A Nokia não garante que quaisquer programas informáticos fornecidos pela Nokia corresponderão às suas necessidades, nem que funcionarão em combinação com quaisquer equipamentos fornecidos por um terceiro, assim como não garante que quaisquer programas informáticos funcionarão sem interrupções ou sem erros ou que quaisquer defeitos de tais programas informáticos podem ser ou serão corrigidos.
  2. Esta Garantia Limitada do Fabricante não cobre:
    - i. O desgaste normal (incluindo, nomeadamente, o desgaste de lentes, baterias ou visores).
    - ii. Defeitos causados por manuseamento incorrecto (incluindo, nomeadamente, defeitos causados por objectos aguçados, torção, compressão ou queda, etc.) ou
    - iii. Defeitos ou danos causados por um uso incorrecto do Produto, incluindo o seu uso que seja contrário às instruções fornecidas pela Nokia (por exemplo, as contidas no manual do utilizador do Produto); e/ou outros actos fora do controlo razoável da Nokia.
  3. Esta Garantia Limitada do Fabricante não cobre defeitos causados pelo facto do Produto ser utilizado em conjunto com ou ligado a qualquer produto, acessório, programa informático e/ou serviço que não tenha sido fabricado, fornecido ou aprovado pela Nokia, ou pelo facto do Produto ser utilizado para um fim diferente daquele a que se destina. Os defeitos podem ser causados por vírus resistentes de acesso não autorizado, por si ou por terceiros, a serviços, outras contas, sistemas ou redes informáticas. Este acesso não autorizado pode ocorrer através de pirataria informática, apropriação de palavras-passe ou através duma variedade de outros meios.
  4. Esta Garantia Limitada do Fabricante não cobre defeitos causados pelo facto da bateria ter entrado em curto-circuito ou pelo facto dos selos do compartimento da bateria ou as suas células estarem partidos ou mostrarem sinais de terem sido adulterados, ou ainda pelo facto da bateria ter sido utilizada em equipamentos diferentes daqueles a que se destina.
  5. Esta Garantia Limitada do Fabricante não se aplica se o Produto tiver sido aberto, alterado ou reparado por qualquer entidade alheia à rede autorizada de assistência técnica da Nokia, ou se tiver sido reparado mediante a utilização de peças sobressalentes não autorizadas ou, ainda, se o número de série do Produto, o código de data dos acessórios de telemóveis ou o número IMEI tiverem sido removidos, apagados, desfigurados, alterados ou forem de algum modo ilegíveis, tal como a Nokia determine com inteira discricionariedade.
  6. Esta Garantia Limitada do Fabricante não se aplica se o Produto tiver sido exposto a líquidos, a humidade ou a condições térmicas ou ambientais extremas, assim como a alterações bruscas dessas condições, a corrosão, a oxidação, derrame de alimentos ou líquidos ou à influência de produtos químicos.
  7. Esta Garantia Limitada do Fabricante não afecta os seus direitos legais (de carácter imperativo) tal como estabelecidos na legislação nacional relativa à venda de bens de consumo (Decreto-Lei nº 67/2003, de 8 de Abril).

## Garantia de Reparação

- A. Todas as reparações efectuadas por entidades reparadoras autorizadas pela Nokia Portugal beneficiam duma Garantia de Reparação de 60 (sessenta) dias.
- Esta Garantia de Reparação é prestada pela entidade que, fazendo parte da rede autorizada de assistência técnica da Nokia, procedeu à reparação do equipamento, e é sempre aplicada, independentemente do equipamento se encontrar, ou não, abrangido pela Garantia Limitada do Fabricante, desde que verificadas as seguintes condições cumulativas:
1. **Em relação a equipamentos reparados:**
    - i. Ter uma possível reparação anterior ocorrido há não mais de 60 (sessenta) dias;
    - ii. Ser a mesma entidade a prestar o serviço de Assistência Técnica;
    - iii. Ser o sintoma de avaria apresentado pelo equipamento reincidente (a mesma avaria) ou, no caso do sintoma de avaria ser diferente do anterior, desde que o novo sintoma de avaria se tenha manifestado nos 30 (trinta) dias seguintes à data de devolução do equipamento ao cliente;
    - iv. Não ser diagnosticado no centro técnico nada que origine a perda da Garantia de Reparação pelos motivos anteriormente referidos neste documento, nas "Condições Gerais – Pontos A-2, A-3, A-4, A-5 e A-6";
    - v. O "Selo de Garantia" Nokia não apresentar quaisquer vestígios de violação.
  2. **Em relação a equipamentos de substituição (equipamentos tecnicamente considerados como novos):**
    - i. A substituição (reposição do equipamento avariado mediante a sua substituição por um equipamento de substituição) ter ocorrido há não mais de 60 (sessenta) dias;
    - ii. Ser a mesma entidade a prestar o serviço de Assistência Técnica;
    - iii. Não ser diagnosticado no centro técnico, nada que origine a perda de Garantia de reparação pelos motivos anteriormente referidos neste documento nas "Condições Gerais – Pontos A-2, A-3, A-4, A-5 e A-6";
    - iv. O "Selo de Garantia" Nokia não apresentar quaisquer vestígios de violação.

## Orçamentos / Serviços Fora de Garantia

- A. Nos casos de reparação de equipamentos que, pelo decurso do tempo, já não estejam cobertos pela Garantia Limitada do Fabricante ou cujas avarias não se encontrem abrangidas pelas condições dessa mesma Garantia, mas desde que o equipamento cumpra com as "Condições Gerais" aqui enunciadas, este Serviço de Pós-Venda não procederá à emissão de qualquer orçamento prévio quando a reparação diga respeito a avarias às quais corresponda um valor de reparação máximo de 43€+IVA.
- B. Mediante a participação da avaria, devidamente assinada pelo Cliente, fica este Serviço de Pós-Venda autorizado a proceder à reparação do equipamento até ao valor máximo de 43€+IVA.
- C. Nos casos de reparação de equipamentos que se enquadram nas condições mencionadas no anterior ponto A mas em que o valor de reparação seja superior a 43€+IVA, este Serviço de Pós-Venda emitirá um orçamento para aprovação pelo Cliente.
- D. Uma vez emitido e aprovado um orçamento, poderá o mesmo sofrer alterações caso a avaria finalmente identificada por este Serviço de Pós-Venda não coincida com a inicialmente detectada. Nesses casos, este Serviço de Pós-Venda dará conhecimento ao Cliente das alterações ao orçamento inicial e aguardará pela respectiva aprovação antes de efectuar a reparação.
- E. A validade de todo e qualquer orçamento (incluindo eventuais alterações ao orçamento inicial) emitido por este Serviço de Pós-Venda é de 1 (uma) semana. Se, findo este prazo, o Cliente nada disser, considera-se que o orçamento não foi aceite pelo mesmo, caso em que este Serviço de Pós-Venda notificará o Cliente para proceder ao levantamento do equipamento.
- F. Uma vez concluído o processo de reparação, ou não tendo havido intervenção no equipamento em resultado da não aceitação do orçamento pelo Cliente ou, ainda, quando a reparação venha a revelar-se impossível, o levantamento do equipamento pelo Cliente fica sujeito às condições adiante referidas em "Prazo para levantamento dos equipamentos".
- G. Em caso algum a emissão de orçamento será tida como garantia da efectiva reparação dos equipamentos, a qual, em determinados casos, poderá vir a revelar-se impossível.

## Cedência Temporária de Equipamento de Substituição

- A. Caso, por razões técnicas, seja necessário efectuar a reparação num tempo superior a 24 (vinte e quatro) que, em todo o caso, não excederá 1 (uma) semana, poderá ser-lhe cedido, a título de comodato, um outro equipamento - quando disponível para o efeito e exclusivamente para uso durante o período de tempo em que, em virtude da reparação, ficar privado do seu equipamento - mediante a entrega de um cheque caução no valor de €25,00 .
- B. O Cliente é responsável pelo equipamento que lhe foi temporariamente cedido, com todos os acessórios que com o mesmo lhe foram disponibilizados e em perfeito estado de conservação e utilização. Caso esta situação não se verifique no momento da devolução do equipamento cedido, ou no caso de o mesmo não ser devolvido, este Serviço de Pós-Venda fará sua a caução entregue pelo Cliente, a título de compensação pela danificação, perda ou extravio do equipamento cedido, o qual constitui propriedade deste Serviço de Pós-Venda.

## Prazo para levantamento dos equipamentos

- A. Os equipamentos devem ser levantados no prazo máximo de 30 (trinta) dias após notificação ao Cliente da conclusão da respectiva intervenção/reparação.
- B. As entidades reparadoras autorizadas Nokia notificarão o Cliente, pessoalmente (caso o Cliente se encontre na loja), ou por telefone, carta ou mensagem escrita, da conclusão do processo de reparação do equipamento entregue pelo cliente, para efeitos do seu oportuno levantamento.
- C. Havendo lugar a algum pagamento por parte do Cliente, o mesmo será efectuado na altura do levantamento do equipamento objecto de reparação.
- D. Findo este prazo, quer para as reparações ao abrigo da Garantia de Reparação, quer para as reparações excluídas da mesma, o Cliente será novamente notificado - desta feita através de carta registada com aviso de recepção - e disporá de um prazo adicional de 60 (sessenta) dias para proceder ao levantamento do equipamento e pagamento da factura de reparação que seja emitida, ficando obrigado a pagar, por cada dia desse prazo adicional e até à data do efectivo levantamento, uma penalização de 1€ (um Euro), até um máximo de 60€ (sessenta Euros).
- E. Decorridos que sejam 90 (noventa) dias a contar da primeira notificação efectuada pela entidade reparadora autorizada Nokia, sem que o Cliente tenha procedido ao levantamento do equipamento e sem que para tanto tenha comunicado e comprovado a existência de razões de força maior, a referida entidade reparadora deixa de ser responsável por quaisquer danos ou mesmo pela possível perda ou extravio do equipamento e, além disso, reserva-se o direito de fazer seu o equipamento entregue para reparação, como compensação pelas despesas inerentes ao processo, o que o Cliente, desde já, expressamente aceita, autoriza e qualifica como dação "pro solvendo".

## Disposições Finais

- H. Com a assinatura do presente documento, o Cliente do Serviço de Assistência Técnica Nokia expressamente declara que:
- I. Leu, compreendeu e aceita as Condições do Serviço de Assistência Técnica Nokia;
  - J. Lhe foram transmitidas todas as informações relativamente aos seus direitos em matéria de protecção de dados pessoais e designadamente que poderá aceder, ou solicitar a rectificação, alteração ou eliminação dos seus dados pessoais através dos contactos da entidade reparadora autorizada Nokia constantes do Recibo de Assistência Técnica.
  - K. Autoriza a utilização dos seus dados pessoais, nomeadamente nome, morada, número de telefone e dados do equipamento, por parte da Nokia, podendo esta utilizar subcontratadas para o processamento dos referidos dados, ou pela entidade reparadora autorizada Nokia ou outra entidade expressamente autorizada pela Nokia para o efeito, em relação a todos os aspectos inerentes à prestação deste Serviço, incluindo para apurar o grau de satisfação sobre os serviços prestados;
  - L. Autoriza o envio de mensagens de alerta em formato SMS ("Short Message Service"), por parte da Nokia, da entidade reparadora autorizada Nokia ou outra entidade expressamente autorizada pela Nokia para o efeito, para o número de telefone fornecido pelo Cliente, com informação relativa ao estado da intervenção do seu equipamento;
  - M. Reconhece e aceita o método descrito no ponto anterior como sendo o primeiro método através do qual será notificado pelo prestador do Serviço sobre o estado da intervenção do seu equipamento, após esta ter sido concluída.