

## Condições de Serviço Pós-Venda e Assistência Técnica INOVIA

1. Sendo a INOVIA uma empresa fabricante de produtos de Electrónica de Consumo e de Electrodomésticos, a sua responsabilidade será sempre vinculada aos seus clientes (e não a terceiros) com os quais a respectiva acção de venda tenha sido efectuada;
2. Estão cobertos pela Garantia de Fabricante da INOVIA todos os produtos relativamente aos quais o cliente final (utilizador) apresente documento válido que comprove a sua compra.
3. A leitura prévia do manual de instruções dos produtos é fundamental antes de recorrer ao Serviço Pós-venda e Assistência Técnica da INOVIA.

### ➤ **Documentos Comprovativos (e outros) da Cobertura pela Garantia:**

1. A reclamação ao abrigo da Garantia de Fabricante obriga à apresentação da respectiva factura de compra por parte do cliente final, a qual terá de estar sempre legível e sem apresentar qualquer rasura;
2. A adulteração, remoção ou falta de condições de legibilidade do código de barras (número de série) de qualquer aparelho determina a cessação de qualquer obrigação de assistência técnica ou de Garantia por parte da INOVIA;
3. Durante a vigência da Garantia, a apresentação do equipamento para reparação deve ser efectuada dentro da embalagem original, pelo que deve guardar a mesma durante o período de 2 (dois) anos, caso contrário a garantia extingue-se automaticamente.

### ➤ **Exclusões da Garantia:**

1. A Garantia do Fabricante não cobre:
  - 1.1 Qualquer tipo de desgaste decorrente do uso normal do equipamento;
  - 1.2 Defeitos causados por manuseamento incorrecto, nomeadamente quedas, movimentos excessivos de torção e compressão, choque com objectos contundentes, etc.;
  - 1.3 Avarias ou mau funcionamento devidos à exposição directa dos produtos a água, calor excessivo ou humidade para além dos limites normalmente admissíveis, bem como quaisquer outras condições desadequadas ao funcionamento, transporte e colocação dos produtos;
  - 1.4 Avarias ou mau funcionamento por oscilações excessivas de corrente eléctrica ou instalação/desinstalação por entidades não autorizadas para o efeito pela INOVIA;
  - 1.5 Defeitos ou danos decorrentes de operações contrárias às que constam dos respectivos manuais de utilizador;
  - 1.6 Pequenas falhas de pixéis nos ecrãs LCD consideradas aceitáveis segundo os critérios da norma ISO 9241-307:2008;
2. Qualquer intervenção de abertura e/ou tentativa de reparação executada por entidades não autorizadas para o efeito pela INOVIA, determina o fim imediato da Garantia;
3. A falta de embalagem original do equipamento alegadamente com defeito, durante o período de vigência da garantia, poderá determinar, ao critério da INOVIA, a cessação das suas condições.
4. Caso o produto não esteja abrangido pela presente Garantia devido a umas das razões acima mencionadas, a INOVIA pode, de qualquer forma, efectuar reparações se solicitadas pelo Cliente, mediante a aceitação do respectivo orçamento.

### ➤ **Garantia de Reparação:**

1. Todos os aparelhos que tenham sido reparados pelos serviços técnicos da INOVIA têm garantia de reparação de 60 (sessenta) dias;
2. Os serviços Técnicos da INOVIA estão obrigados à entrega das unidades que foram alvo de intervenção nas instalações, num prazo máximo de até 30 (trinta) dias a partir da data de notificação ao Serviço Pós-Venda da INOVIA;
3. A INOVIA reserva-se ao direito de substituir o aparelho com mau funcionamento ou avaria por outra unidade nova de características semelhantes, caso assim determine e, simultaneamente, as condições prefigurem a obrigação de aplicação da respectiva Garantia. Neste cenário, o aparelho de substituição terá como data limite o fim da garantia à data do aparelho original, excluindo eventuais períodos de reparação.

### ➤ **Prazo para levantamento dos Equipamentos:**

1. Os equipamentos devem ser levantados no prazo máximo de 30 (trinta) dias após notificação ao cliente da conclusão da respectiva reparação;
2. Caso um determinado equipamento não seja levantado dentro do prazo estipulado no ponto anterior, a INOVIA ficará livre de qualquer obrigação ou responsabilidade subsequente pelo eventual extravio ou perda desse equipamento, podendo, inclusive, tornar seu tal equipamento como compensação de todas as despesas processuais decorridas até à data;
3. Com a leitura dos 2 pontos anteriores, o cliente aceita tacitamente o método de SMS ou o endereço de e-mail como formas de notificação, facultados na altura da entrega do aparelho nas instalações da INOVIA.

**Condições de Serviço Pós-Venda e Assistência Técnica INOVIA**  
**Laptops, PCs e Tablets**

1. Sendo a INOVIA uma empresa fabricante de produtos de Electrónica de Consumo e de Electrodomésticos, a sua responsabilidade será sempre vinculada aos seus clientes (e não a terceiros) com os quais a respectiva acção de venda tenha sido efectuada;
2. Estão cobertos pela Garantia de Fabricante da INOVIA todos os produtos, Laptops, PCs e Tablets, relativamente aos quais o cliente final (utilizador) apresente documento válido que comprove a sua compra.
3. A leitura prévia do manual de instruções dos produtos é fundamental antes de recorrer ao Serviço Pós-venda e Assistência Técnica da INOVIA.

➤ **Obrigações do Cliente:**

1. A reclamação ao abrigo da Garantia de Fabricante obriga à apresentação da respectiva factura de compra por parte do cliente final, a qual terá de estar sempre legível e sem apresentar qualquer rasura;
2. Antes da devolução de qualquer produto para reparação, deve ser feita uma cópia de segurança dos dados e devem ser removidas todas as informações proprietárias ou pessoais;
3. A adulteração, remoção ou falta de condições de legibilidade do código de barras (número de série) de qualquer aparelho determina a cessação de qualquer obrigação de assistência técnica ou de Garantia por parte da INOVIA;
4. Durante a vigência da Garantia, a apresentação do equipamento para reparação deve ser efectuada dentro da embalagem original, pelo que deve guardar a mesma durante o período de 2 (dois) anos, caso contrário a garantia extingue-se automaticamente.

➤ **Exclusões da Garantia:**

1. A Garantia do Fabricante não cobre:
  - 1.1 Qualquer tipo de desgaste decorrente do uso normal do equipamento, incluindo o desgaste normal de peças que necessitam de uma substituição periódica (por ex. baterias);
  - 1.2 Defeitos causados por manuseamento incorrecto, nomeadamente quedas, movimentos excessivos de torção e compressão, choque com objectos contundentes, etc.;
  - 1.3 Teclados ou teclas com avarias ou descolorações caso os danos sejam provocados por fluidos, sujidade, teclas arrancadas, peças plásticas partidas ou utilização impropria;
  - 1.4 Avarias ou mau funcionamento devidos à exposição directa dos produtos a água, calor excessivo ou humidade para além dos limites normalmente admissíveis, bem como quaisquer outras condições desadequadas ao funcionamento, transporte e colocação dos produtos;
  - 1.5 Avarias ou mau funcionamento por oscilações excessivas de corrente eléctrica ou instalação/desinstalação por entidades não autorizadas para o efeito pela INOVIA;
  - 1.6 Defeitos ou danos decorrentes de operações contrárias às que constam dos respectivos manuais de utilizador;
  - 1.7 Danos provocadas pela utilização com outro produto;
  - 1.8 Instalação (ou tentativa) de qualquer software que provoque a sua avaria ou mau funcionamento, ou da remoção de componentes de firmware ou software necessários ao seu funcionamento normal;
  - 1.9 Ecrãs que apresentem quebras, riscos, entalhes, líquidos ou quaisquer outros danos resultantes da utilização indevida do ecrã;
  - 1.10 Pequenas falhas de pixéis nos ecrãs LCD consideradas aceitáveis segundo os critérios da norma ISO 9241-307:2008;
  - 1.11 A perda, ou danos causados a quaisquer programas, dados ou suportes de memória removíveis e/ou quaisquer programas de software, quer tenham sido fornecidos com o produto ou instalados subsequentemente;
  - 1.12 Qualquer intervenção de abertura e/ou tentativa de reparação ou outras modificações executadas por entidades não autorizadas para o efeito pela INOVIA.
2. A falta de embalagem original do equipamento alegadamente com defeito, durante o período de vigência da garantia, poderá determinar, ao critério da INOVIA, a cessação das suas condições.
3. Caso o produto não esteja abrangido pela presente Garantia devido a umas das razões acima mencionadas, a INOVIA pode, de qualquer forma, efectuar reparações se solicitadas pelo Cliente, mediante a aceitação do respectivo orçamento.

## ➤ **Garantia de Reparação:**

1. Todos os aparelhos que tenham sido reparados pelos serviços técnicos da INOVIA têm garantia de reparação de 60 (sessenta) dias;
2. Os serviços Técnicos da INOVIA estão obrigados à entrega das unidades que foram alvo de intervenção nas instalações, num prazo máximo de até 30 (trinta) dias a partir da data de notificação ao Serviço Pós-Venda da INOVIA;
3. A INOVIA reserva-se ao direito de substituir o aparelho com mau funcionamento ou avaria por outra unidade nova de características semelhantes, caso assim determine e, simultaneamente, as condições prefigurem a obrigação de aplicação da respectiva Garantia. Neste cenário, o aparelho de substituição terá como data limite o fim da garantia à data do aparelho original, excluindo eventuais períodos de reparação.

## ➤ **Prazo para levantamento dos Equipamentos:**

1. Os equipamentos devem ser levantados no prazo máximo de 30 (trinta) dias após notificação ao cliente da conclusão da respectiva reparação;
2. Caso um determinado equipamento não seja levantado dentro do prazo estipulado no ponto anterior, a INOVIA ficará livre de qualquer obrigação ou responsabilidade subsequente pelo eventual extravio ou perda desse equipamento, podendo, inclusive, tornar seu tal equipamento como compensação de todas as despesas processuais decorridas até à data;
3. Com a leitura dos 2 pontos anteriores, o cliente aceita tacitamente o método de SMS ou o endereço de e-mail como formas de notificação, facultados na altura da entrega do aparelho nas instalações da INOVIA.