

Condições Gerais

1. Condições Gerais

- 1.1- Todos os materiais rececionados na Pc Speed deverão constar de respetiva Guia de Reparação.
- 1.2- A Pc Speed, não se responsabiliza pela perda de material que não tenham sido referenciados no ato da receção e, deste modo omitidos na guia de reparação.
- 1.3- A entrega de equipamentos reparados só poderá ser efetuada mediante apresentação da respetiva Guia de Reparação. A ausência da Guia, no ato do levantamento, obriga à apresentação de identificação legalmente válida do cliente, à assinatura da declaração de levantamento e, se necessário, à apresentação do comprovativo de compra do equipamento.
- 1.4- É da inteira responsabilidade do cliente antes de entregar o equipamento para reparação ou intervenção, efetuar cópia de segurança do sistema, aplicações e restante informação nele existente, retirar qualquer suporte de gravação, imagem ou registo, e ainda desativar qualquer proteção por palavra passe.

2. Orçamentos

- 2.1- Os equipamentos rececionados serão sujeitos a um diagnóstico técnico, num prazo máximo de 10 dias úteis. Caso seja pretendido o cliente poderá pagar uma taxa de urgência de acordo com a tabela em vigor para que o diagnóstico técnico seja efetuado prioritariamente.
- 2.2- Após o diagnóstico, será remetido, caso aplicável, o orçamento de reparação, cuja validade é de 8 (oito) dias úteis. Em caso de ausência de resposta por parte do cliente, a Pc Speed encerrará o processo de reparação e precederá à faturação do valor correspondente aos serviços já prestados, assim como ao débito de um custo diário de armazenamento no valor de 7€ por cada dia, até à data do levantamento pelo cliente.
- 2.3- Todas as reparações cujo valor final for inferior a 40,00€ (S/IVA), não carecem da produção de envio do orçamento ao cliente. Nestes casos, entende-se que o cliente aceita tacitamente as condições financeiras, ficando a Pc Speed autorizada a efetuar a respetiva reparação.
- 2.4- O prazo máximo de entrega dos equipamentos após a receção do documento de adjudicação do orçamento é de 10 dias úteis, salvo em situações em que a demora possa ocorrer pela ausência de informação previamente solicitada ao cliente, ou quando o equipamento tenha sido remetido ao representante.
- 2.5- No caso do cliente requisitar a taxa de urgência, de acordo com a tabela em vigor, o prazo máximo estimado de entrega do equipamento passa para 24 horas úteis salvo rutura de stock das peças necessárias à reparação.
- 2.6- O preço do orçamento poderá sofrer uma variação de 15% que se considera tacitamente aceite pelo cliente.

3- Reparação

- 3.1- A Pc Speed presta meios de serviços tecnológicos os quais acarretam um conjunto de potenciais riscos colaterais que podem levar à degradação total do equipamento, nomeadamente na tentativa de reparação de motherboards, placas gráficas integradas em equipamentos (Portátil, SmartPhone ou Tablet) bem como qualquer outra intervenção que produza os mesmos efeitos, pelo que a Pc Speed não será, em qualquer circunstância, responsável pelos danos causados.
- 3.2- Devido às condições adversas que se podem apresentar no decorrer da intervenção técnica, a Pc Speed deixa claro que não pode garantir que os procedimentos diagnosticados obterão sucesso, ficando isenta de responsabilidade em caso de não reparação.
- 3.3- No acto da entrega do equipamento, se o mesmo não ligar, não arrancar para sistema ou a sua senha/código de acesso não ter sido fornecida à Pc Speed, torna-se inviável o diagnóstico completo a todos os componentes. Como tal, após intervenção de diagnóstico/reparação, a Pc Speed não será responsável por outras anomalias/avarias de outros componentes além do reportado no acto da entrega pelo cliente.
- 3.3- Caso a reparação a realizar no equipamento exija uma intervenção técnica com meios indisponíveis nas lojas Pc Speed, o cliente autoriza a deslocação do mesmo aos laboratórios especializados da Pc Speed.
- 3.4- O preço de reparação a cobrar ao cliente será o somatório de:
 - a) Serviços utilizados para a reparação de acordo com a tabela em vigor à data de conclusão da mesma e afixada na Receção da Pc Speed;
 - b) Componentes e/ou acessórios empregues, valorados ao preço unitário em vigor à data da conclusão da reparação.
- 3.5- Quer as reparações em garantia, quer para reparações fora de garantia, a este preço de reparação poderão ser acrescidas, caso existam, os custos relativos a porte de transporte de equipamentos, taxa de armazenamento, todos acrescidos de IVA.
- 3.6- A Pc Speed não efetua cópia ou recuperação de dados, exceto quando este serviço é possível e/ou solicitado pelo cliente, sendo o seu custo de acordo com a tabela em vigor e afixada na Receção da Pc Speed. No entanto, não nos responsabilizamos por qualquer perda de dados contidos no equipamento. (Aconselhamos a todos os nossos clientes a efetuarem um backup dos seus dados pessoais regularmente).
- 3.7- A Pc Speed fica autorizada a abrir os selos de garantia, bem como a desmontagem dos equipamentos indicados nas guias de reparação, implicando a perda total da originalidade e de qualquer garantia existente.

4- Prazo de levantamento dos Equipamentos

- A Pc Speed reserva-se ao direito de, no caso dos equipamentos não forem levantados até 30 dias após a sua reparação, debitar uma taxa de armazenamento de 1€ + IVA por cada dia, bem como armazenar os equipamentos num outro local.
- Findo o prazo de 90 dias após a reparação, a Pc Speed, considerará o equipamento abandonado nos termos do artigo 1299 do Código Civil, não se responsabilizando por perda, deterioração ou qualquer tipo alteração de aspecto ou características e terminará a garantia da intervenção técnica efetuada, que poderá ser “desfeita”, e ficando o equipamento propriedade da Pc Speed.
- Os equipamentos abandonados serão doados, vendidos ou utilizados, sendo que as receitas obtidas serão aplicadas de acordo da forma que a Pc Speed julgar mais conveniente.

Outras Condições

- 5- A instalação ou atualização de software apenas será efetuada se disponível no site do fabricante do equipamento. Todo o Software instalado no equipamento é da inteira responsabilidade do cliente.
- 6- A Pc Speed reserva-se o direito de reter o equipamento até o pagamento integral de reparação.
- 7- A Pc Speed compromete-se a não divulgar as informações/dados dos seus clientes, fruto das intervenções e recuperação de dados a terceiros, salvo quando houver autorização por parte do cliente e/ou solicitação judicial.

Condições de Garantia

8- Garantia de Reparação

As intervenções técnicas tem uma garantia de reparação de 90 dias para os serviços de hardware (esta garantia apenas cobre as peças substituídas pela Pc Speed e não o equipamento completo) e garantia de 30 dias para serviços de software após a data de reparação, exceto se:

- a) O sintoma da avaria não for igual ao manifesto nos nossos serviços, aquando da reparação anterior;
- b) A reparação anterior não tiver sido efetuada, nomeadamente devido ao orçamento não aceite pelo cliente;
- c) O aparelho tiver, entretanto sofrido intervenção de outro serviço técnico para além do efetuado pela Pc Speed;
- d) A integridade física interna ou externa do equipamento tiver sido adulterada por alguma causa exterior ao mesmo;
- e) A reparação anterior tiver sido efetuada sob responsabilidade do cliente;
- f) A avaria ter sido resultante de um mau uso de utilização do equipamento.

9- Equipamentos Novos em Garantia

Nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de Abril, com alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de Maio, todos os equipamentos comercializados na Pc Speed estão abrangidos por uma garantia de conformidade dos bens correspondente a um período de 2 (dois) anos.

Caso o produto adquirido apresente defeito ou avaria, o cliente deverá comunicar a situação à loja da Pc Speed, informando o número da sua encomenda/fatura e a descrição do mau funcionamento.

Após a recepção do produto, nas instalações da Pc Speed, este será enviado para o representante da marca e, em caso de ausência de qualquer inconformidade, o produto será substituído ou reparado, exceto se uma das opções seja impossível ou desproporcionada. Considera-se desproporcionada o que tenha um custo superior. Não se pode substituir os bens consumíveis (quando são de natureza específica) nem os de segunda mão. Tanto a reparação como a substituição devem ser realizados num prazo razoável e de maneira totalmente gratuita para o consumidor.

Se a verificação técnica detectar sinais de mau uso, e/ou qualquer problema que possa ter causado o mau funcionamento do produto (por ex: queda, humidade, etc.) o cliente será contactado para indicar se pretende que se proceda à reparação do equipamento. Nesse caso a Pc Speed fornecerá um orçamento gratuito.

10- Equipamentos Fora de Garantia

Caso o cliente pretenda a reparação de um equipamento fora de garantia, deverá informar a loja da Pc Speed, o equipamento em questão e a sua avaria.

Aquando a recepção do equipamento do cliente, os técnicos da Pc Speed procederão à análise do equipamento, sobre a avaria descrita pelo cliente. O cliente será contactado pela Pc Speed informando-o do orçamento para o equipamento.

A reparação só será iniciada após aceitação expressa do orçamento por parte do Cliente.

11- Garantia de Equipamentos Usados/Recondicionados

A Pc Speed garante, segundo as leis vigentes e seguintes condições, todos os produtos usados que distribui. O cliente pode dirigir-se à Pc Speed, que responderá às faltas de conformidade (avarias) que se manifestam num prazo de um ano a partir da entrega dos produtos de segunda mão (dois anos para os produtos novos). Quando a falta de conformidade se manifesta depois dos 3 meses, o cliente deve provar que dita falta de conformidade constava no momento da entrega do dito produto. Em qualquer caso, durante o tempo que o cliente se veja privado do produto se suspende o tempo de garantia.

Os técnicos da Pc Speed procederão à análise do equipamento, sobre a avaria descrita pelo cliente, e no caso de se verificar a mesma, os gastos de envio levados a cabo pelo trâmite da garantia do produto estarão a cargo da Pc Speed.

A Pc Speed, reserva-se no direito de não substituir o equipamento por outro, uma vez que se trata de produtos em segunda mão, procurando sempre a reparação do mesmo. Quando a reparação seja inviável, a Pc Speed poderá efetuar a devolução ou redução do valor pago inicialmente pelo cliente, em mútuo acordo.

Se a verificação técnica detectar sinais de mau uso, e/ou qualquer problema que possa ter causado o mau funcionamento do produto (por ex: queda, humidade, etc.) o cliente será contactado para indicar se pretende que se proceda à reparação do equipamento. Nesse caso a Pc Speed fornecerá um orçamento gratuito.

12- Cancelamento de Garantias

Qualquer garantia pode ficar anulada pelos seguintes motivos:

- 12.1- Incorreta utilização, manipulação ou manutenção, por parte do cliente, de um equipamento, kit de multimédia, componente ou periférico.
- 12.2- Problemas de software e/ou vírus.
- 12.3- Componentes queimados por sobrecargas elétricas.
- 12.4- Componentes partidos, quebrados, amolgados ou riscados como resultado de impacto.
- 12.5- Incorreta reparação, modificação ou amplificação do equipamento por parte do cliente.
- 12.6- Deterioração, eliminação ou ocultação, por parte do cliente, do selo de garantia da Pc Speed ou do fabricante dos produtos.
- 12.7- As informações pessoais, do pedido ou do produto registados na solicitude de devolução não coincidem com as informações da ordem de compra original.
- 12.8- O estado e os pormenores do produto registado na solicitude de devolução são diferentes do produto inicialmente adquirido.
- 12.9- Quando não devolve todos os acessórios incluídos no produto aquando do seu envio original.
- 12.10- Considera-se danificado ao alterar a sua estrutura ou ao não seguir as especificações do manual de instruções.
- 12.11- Considera-se danificado pela utilização de peças/acessórios não produzidos pelo fabricante do produto.
- 12.12- Considera-se danificado o que seja causado por acidentes (incluindo, mas não limitado, queda, choque, impacto, humidade, danos por água ou areia).
- 12.13- Considera-se danificado pelo uso de software ilegal ou pirata.
- 12.14- Considera-se danificado por negligência e/ou derivado do mau uso do produto: durante o transporte do produto não efetuado pela Pc Speed.