



CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA DA GARANTIA DE DANO E ROTURA

HELPDESK SLU, (de ora em diante A GESTORA), sob a denominação da marca SUPPORTER, cuja sede social está sita em Tres Cantos, (Madrid -España), Ronda de Poniente 2, com o C.I.F. B-62171434 matriculada no Registro Mercantil de Madrid no Tomo 17.557, Livro 0, Fólho 175, Sección 8ª, Folha M-301860 estabelece as seguintes Condições Gerais de Venda da GARANTIA POR DANO ACIDENTAL para os productos de INFORMÁTICA PORTÁTIL, PRODUCTOS NÔMADES, FOTOGRAFÍA, VÍDEO E TELEFONÍA MÓVEL distribuidos pelas lojas associadas à Plataforma PC COMPONENTES na ESPANHA e PORTUGAL (de ora em diante DISTRIBUIDOR).

1. Subscrição da Garantia

A subscrição da Garantia está exclusivamente reservada aos compradores de produtos novos em qualquer loja associada à Plataforma PC COMPONENTES, que se realize mediante ao pagamento do Produto e sua correspondente Garantia. O Cliente conservará a fatura da Garantia e todos os documentos necessários que justifiquem a compra do producto e a aquisição da Garantia. A data da compra da Garantia deve ser idêntica a da compra do Produto.

O cliente reconhece ter tido conhecimento das seguintes condições gerais de venda antes aquisição da garantia.

Esta garantia será aplicável apenas ao produto comprado simultaneamente, e para o qual se adquiriu expresamente a garantia. Cada garantia apenas cobre um Produto.

2. Definições

- **Acidente:** Sucesso repentino, imprevisível e inevitável, no que intervenha um factor ou sucesso totalmente externo ao Cliente que provoque a queda, golpe, rotura ou avaria do Equipamento em Garantia, não provocado pelo Cliente, e que seja a causa exclusiva do dano material sofrido pelo Equipamento em Garantia.
- **Cliente:** Pessoa física, maior de idade, com residência habitual na Espanha ou Portugal (excluídas Madeira y Azores), titular do Equipamento em Garantia, suscriptor da Garantia e cujos dados pessoais figurem na factura de compra da Garantia, assim como a pessoa física que utilize o Equipamento em Garantia com o consentimento do titular e conhecimento previo da Gestora.
- **Gestora:** Entidade que assume a obrigação principal objeto da garantia descrita no presente documento.
- **Avaria:** Danos que prejudiquem o bom funcionamento do Equipamento Seguro, de acordo com as normas definidas pelo fabricante e que tenham originado um fenómeno eléctrico, electrónico, electromecânico ou mecânico interno no Aparelho Garantido ou bem pelo uso ou desgaste do equipamento em garantia.
- **Catástrofe Natural:** Especial intensidade de um agente natural (inundação, deslizamentos de terra, descarga de barro, períodos de seca, terremoto...).
- **Danos eléctricos:** Danos causados por corrente eléctrica, qualquer que seja a causa: aquecimento, curto circuito, queda de tensão, falha de isolamento ou eletricidade atmosférica.



- **Dano material acidental:** toda a deterioração ou destruição total ou parcial que prejudique o correcto funcionamento ou a boa utilização do Equipamento em Garantia, e que seja consequência de um Acidente.
- **Equipamento em Garantia:** É o produto novo adquirido em um ponto de venda do DISTRIBUIDOR à vez que a Garantia correspondente ou no caso o equipamento substituído em garantia pelo fabricante/distribuidor, sempre que seja igual ao equipamento em garantia.
- **Equipamento de Reposição:** Equipamento de similares características e prestações técnicas, novo ou recondicionado a novo, fornecido ao Cliente para repor ao Equipamento em Garantia. O valor do Equipamento de Reposição não superará o valor de compra do Equipamento em Garantia.
- **Terceiro:** toda a pessoa que não seja o Cliente ou um próximo seu (cônjuge ou concubino, ascendentes, descendentes); assim como qualquer pessoa não autorizada pelo Cliente para utilizar o Equipamento em Garantia.
- **Uso e Desgaste:** Deterioração progressiva do Equipamento em Garantia, ou de um ou vários dos seus componentes como consequência do uso dos mesmos.
- **Valor de compra:** Valor, impostos incluídos, do Equipamento no dia da compra e conforme à quantidade detalhada na fatura de compra do producto.

3. Objecto e Limites da Garantia

O objecto da Garantia por Dano Acidental SUPPORTER, constitui a reparação com cargo à GESTORA dos danos materiais e avarias mecânicas ou eléctricas (incluindo peças, mão de obra e impostos), que possam ocasionar nos bens garantidos durante o período de vigência do contrato da Garantia, conforme com os limites e exclusões estabelecidos neste documento, e sempre que tenham ocorridos por causa de um acidente (segundo a definição de acidente detalhada no artigo "Definições").

Os elementos externos ou periféricos de computadores pessoais, incluindo o monitor, serão considerados como produtos independentes do computador pessoal, ainda no caso de que fossem comprados junto ao mesmo.

Para televisores de mais de 21", esta Garantia cobrirá ademais os gastos (incluindo impostos) do deslocamento do técnico ao domicilio onde está localizado o bem em garantia, o transporte do bem em garantia ao serviço técnico reparador.

O limite máximo do custo acumulativo de reparações ou substituições será o valor do bem em garantia no momento da compra. Se procederá a entrega de um Equipamento de Reposição, quando o montante da reparação seja superior ao preço de aquisição do bem. No caso de entrega um Equipamento de Reposição, o equipamento avariado pasará a ser propriedade da Supporter. Em nenhum caso se indemnizará economicamente.

4. Exclusões de Garantia

A Garantia exclui da cobertura as avarias, defeitos ou danos, nas seguintes circunstâncias:

- Catástrofes naturais, guerra civil ou estrangeira, rebelião ou confiscação de bens por parte das autoridades e qualquer radiação ionizada ou reacção perigosa de elementos nucleares que façam parte do mesmo.

- Os danos materiais e avarias que não sejam exclusivamente causados por um acidente (segundo a definição de acidente detalhada no artigo “Definições”
- Danos estéticos externos (As fendas, os lascados, os riscos) que não interferem com o correcto funcionamento do Equipamento em Garantia.
- Os Sinistros resultantes de acto intencional ou doloso do Cliente ou de Terceiro (acidente, queda, choque, acto de malevolência, erro do utilizador na manobra, má ligação...).
- Qualquer prejuízo indirecto, financeiros ou não, suportados pelo Cliente durante ou na sequência da execução das presentes garantias. Assim como a consequências directas ou indirectas da destruição ou da perda de bases de dados, de ficheiros, ou de suportes lógicos e outros danos e responsabilidades sob qualquer outro seguro ou garantia existente.
- As Avarias que sejam consequência de uma instalação incorrecta ou ilegal ou a exposição do Equipamento em Garantia á condições luminosas, climáticas o ambientais (temperatura, humidade e pó), notavelmente inapropriadas para o bom funcionamento do Equipamento em Garantia.
- A modificação de um programa, parametrização de dados ou defeito de software, e as avarias causadas por um virus informáticos.
- A reparação e/ou manipulação (abertura, modificação do conteúdo e das características originais) do Equipamento, por um serviço técnico oficial ou não, uma vez finalizada a garantia do fabricante e portanto dentro do prazo de cobertura desta garantia, se esta não foi autorizada previamente pela SUPPORTER.
- As avarias que podem sofrer os acessórios e complementos (cabos, telecomandos, adaptadores, baterias e carregadores de baterias em geral).
- Avarias causadas por acessórios não aprovados pelo fabricante ou por falhas em transformadores e geradores externos ao aparelho, exceto quando tenham sido provistos directamente pelo fabricante.
- As avarias que tenham sua origem em uma conexão inadequada à corrente eléctrica, adaptador, estabilizador, supressor de picos, ou a outros equipamentos.
- Quando o Equipamento Seguro tenha sido submetido a testes intencionais, acarretando um esforço superior ao normal.
- Quando tenha continuado a ser utilizado após a constatação de um erro ou incidente, sem ter sido restabelecido ou corrigida a irregularidade através de uma revisão ou de uma reparação pertinente e definitiva.
- Em retroprojectores e televisores de plasma/LCD, não se considerará avaria a aparição de queimadura de ecrã, defeitos de células (pixel), dedadas...
- Qualquer Avaria pelas quais o Cliente não pode fornecer o Equipamento em garantia fisicamente a SUPPORTER ou se o Cliente não pode justificar seus direitos respeito à Garantia (como o sinalizado posteriormente no ponto 5.3 do presente documento).
- Qualquer Avaria quando o número de série do Equipamento em Garantia se encontre ilegível

5. Execução da Garantia



5.1. Declaração de Avaria e diagnóstico

Geralmente, exceto casos fortuito o força maior, o Cliente deverá comunicar antes dos 7 dias naturais a Avaria a SUPPORTER a través do numero **707.500.229** (de Segunda a Sexta, de 8 a 17 H).

SUPPORTER verificará a validade da Garantia, para proceder as reparações necessárias ou a reposição do bem adquirido.

Quando uma avaria é admitida provisoriamente, SUPPORTER realizará um pre-diagnóstico a distância em base na informação proporcionada pelo Cliente, que se confirmará ou se invalidará com o diagnóstico definitivo realizado após inspecionar fisicamente o Equipamento em Garantia. Se a incidência comunicada é admitida provisoriamente, somente a Supporter poderá decidir a natureza da intervenção. No caso de que o Servicio Técnico não detete ninguna Avaria coberta nas presentes Condições Gerais de Venda, o Equipamento em Garantia será devolvido ao Cliente. No caso contrario (Avaria Comprovada), o equipamento será reparado e enviado ao domicilio do cliente.

5.2 Tramitação

Uma vez a incidência é admitida provisoriamente pelo Serviço Técnico, se procederá como segue:

- **Em caso de intervenção no domicilio:** O Serviço Técnico realizará o diagnóstico e/ou reparação no domicilio comunicado, o Cliente deverá pôr o Equipamento a disposição do Serviço Técnico. Serão a cargo do Cliente os possíveis gastos ocasionados pelo montagem/desmontagem ou a instalação/desinstalação do Equipamento em Garantia necessários para proceder ao diagnóstico e/ou reparação.
- **Em caso de intervenção no laboratório técnico ou reposição:** O Equipamento em Garantia completo (acessórios, conexões, etc.) serão enviados pelo Cliente a Supporter, seguindo as instruções de embalagem e transporte que serão comunicadas ao Cliente de maneira precisa antes de finalizar a conversaçã telefônica. SUPPORTER se compromete a dar um diagnóstico em menor tempo possível, sem contar con os prazos de transporte ou mensagería.

Uma vez reparado o Equipamento em Garantia, será enviado a portespagos, e entregado no endereço indicado pelo Cliente (em território espanhol ou português, a exceção de Madeira y Azores).

- **Reposiçã:** Em caso de Avaria comprovada, cuja reparação seja descartada pela SUPPORTER sujeitos ao estabelecido no presente contrato, um Equipamento de reposiçã será enviado a portespagos ao Cliente. O cliente nunca será compensado econômicamente.

5.3. Comprovantes:

Em todos os casos, o Cliente deverá enviar sistemáticamente a SUPPORTER por meio do correo



electrónico (seguimentopt@supporter.es) ou FAX (+ 34 91 837 58 01), os seguintes documentos comprovativos:

- O Ticket ou a fatura de compra do Equipamento em Garantía e da aquisição da Garantía de Dano Acidental.

Igualmente SUPPORTER poderá solicitar a intervenção de um perito ou investigador.

6. Entrada em Vigor, Duração e Finalização da Garantía por Dano Acidental

6.1 A Garantía entra em vigor na data da compra do Equipamento em Garantía e o pagamento da Garantía.

6.2 A Garantía finaliza:

- Na data de expiração do contrato.
- Em caso de aceitação de sinistro.
- Em caso de desaparecimento ou de destruição total do Equipamento Seguro que não acarrete a execução da garantia.
- Em caso de não apresentar os documentos comprovativos da compra do Equipamento em Garantía e da Garantía correspondente.
- Em caso de falta de pagamento da presente Garantía. O Cliente deverá responsabilizar-se e dos possíveis gastos até esse momento assumidos pela SUPPORTER.
- Em caso de fraude ou de tentativa de fraude no momento da execução da garantia e beneficiar-se das coberturas.

6.3 Duração da Adesão:

A Garantía poderá efectuada por uma duração de um (1) ano.

7. Modificação da Adesão

7.1. O Cliente Disporá de um Prazo de 30 (treinta) Días Naturais Completos para exercer seu direito de retractação, a contar desde o día em que se efectua la aquisição da Garantía. Para isso, deverá dirigir-se exclusivamente a uma loja do DISTRIBUIDOR. Se o Cliente houvesse notificado algum sinistro ou avaria por dano acidental dentro de dito prazo, não terá directo à retractação.

7.2. No Caso de Troca do Equipamento em Garantía, no marco da Garantía legal pelo fabricante ou DISTRIBUIDOR, o Equipamento de Substituição fica garantido nas mesmas condições que o Equipamento em Garantía original, mas somente até a data de expiração inicial da Garantía adquirida no momento da compra do Equipamento, sujeito as condições referidas no presente documento.



Toda a modificação de adesão (nomeadamente a modificação do número de série, da marca, do modelo, ...) ocorrida na sequência de uma reposição do Equipamento Seguro no âmbito das presentes garantias, das garantias contratuais do fabricante ou do DISTRIBUIDOR, ou no âmbito das garantias legais, ou também no caso de uma alteração de nome e/ou morada deve ser declarada pelo CLIENTE por escrito a SUPPORTER (HELPDESK SLU, Apartado de Correos nº 28 – 28760 Tres Cantos (Madrid- Espanha) no prazo de 15 (quinze) días úteis a contar a partir da data do acontecimento correspondente, sob pena de extinção do contrato da garantia

8. Territorialidade

O presente Certificado é válido em território espanhol y português (excluídas Madeira y Azores).

9. Protecção dos Dados Pessoais

No cumprimento do artigo 5 da Lei Orgânica 15/1999, do 13 de dezembro, de Protecção de Dados pessoais, pela que se regula o direito de informação na toma de dados, informamos de seus dados pessoais serão incorporados a um Ficheiro de dados de Carácter Pessoal titularidade de SUPPORTER (Helpdesk S.L.U), como responsável do Ficheiro, com a finalidade de manter nossas relações contractuais e comerciais com os clientes. Igualmente, SUPPORTER garante ao titular dos dados o exercício de direitos de acesso, rectificação, cancelação e oposição dos dados que lhe concernem, devendo, para isso, dirigir-se mediante comunicação escrita acompanhada do documento acreditativo de identidade à: Supporter (Protecção de Dados) HELPDESK SLU, Apartado de Correos nº 28 – 28760 Tres Cantos (Madrid).

10. Serviço de Atenção ao Cliente

Conforme a Orden ECO/734/2004, de 11 de março, sobre os departamentos e serviços de atenção ao cliente e o defensor do cliente das entidades financieras, os Clientes, Terceiros prejudicados e os seus beneficiários poderão dirigir suas queixas e reclamações a SUPPORTER quem, no possível e dentro do seu alcance, atenderá e resolverá as queixas e reclamações apresentadas e relacionadas com seus interesses e direitos legalmente reconhecidos.

11. Limitação de Responsabilidad

SUPPORTER não responderá da inadequada utilização do Equipamento em Garantía, nem no suposto de que o cliente não haja seguido, por qualquer causa alheia à Gestora, as instruções de actuação após a incidência comunicada e proporcionadas pelo mesmo.

SUPPORTER não poderá ser considerada como responsável no caso de estar na impossibilidade de cumprir com as suas obrigações, por razões alheias a sua vontade. Os prazos são indicados de maneira aproximada e se excluirá a responsabilidade de SUPPORTER em caso de atrasos.

12. Jurisdição Aplicável - Tribunal Competente

O presente Certificado fica submetido à jurisdição espanhola