



CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA DA GARANTIA DE RECUPERAÇÃO DE DADOS

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, Fólio 175, Sección 8ª, Folha M-301860 estabelece as seguintes Condições Gerais de Venda da GARANTIA POR DANO ACIDENTAL para os produtos de DISCO EXTERNO O SSD, distribuídos 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 produto e a aquisição da Garantia. A data 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 producto comprado simultaneamente, e para o qual se adquiriu expresamente a garantia. Cada garantia apenas cobre um Producto.

2. Definições

- **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.
- **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.
- **Avaria:** Dano que impeça o acesso ao dados contidos no dispositivo em Garantia, causado bem por um fenómeno eléctrico, electrónico, electromecânico ou mecânico interno, bem por um dano accidental.
- **Dano Material:** Toda a deterioração ou destruição total ou parcial, que impeça o acesso aos dados contidos no Dispositivo em Garantia.
- **Equipamento em Garantia:** É o produto novo adquirido num 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.
- **Dispositivo de Armazenagem ou Disco Rígido:** O suporte específico de armazenagem externo ou SSD.
- **Dispositivo Danificado:** Suporte de armazenagem de dados externo adquirido pelo Cliente, em que não seja possível aceder à informação contida nele.

3. Objecto e Limites da Garantia

O objecto da Garantia de RECUPERAÇÃO DE DADOS, constitui a prestação com cargo à GESTORA de um serviço de recuperação de dados profissional, com o objetivo de tentar recuperar os dados contidos num único dispositivo de armazenagem, os quais o Cliente não pode aceder pelos seus próprios meios.

A aquisição da Garantia, permite dispor ao cliente do serviço uma única vez, durante o período de vigência da Garantia e somente sobre o dispositivo de armazenagem para o que foi adquirido.

O serviço será prestado para discos rígidos externos e discos SSD, e inclui o levantamento do dispositivo danificado, os trabalhos de recuperação de dados num laboratório especializado e, em caso de recuperação com êxito, o descarregamento em suporte de armazenagem similar, ou nos casos de discos SSD num suporte de armazenagem USB. Será por conta do Cliente a reinstalação dos dados recuperados em qualquer equipamento ou dispositivo de sua propriedade.

O Cliente expressamente aceita que, dado o actual estado da tecnologia, é impossível garantir ao cem por cem a recuperação da informação de um dispositivo danificado. O percentagem de dados recuperados variará em função da natureza da avaria.

Toda a informação contida no suporte danificado, se considerará num principio, perdida pelo Cliente, ou seja, o Cliente não poderá em nenhum caso, reclamar a Gestora por nenhuma informação contida no suporte danificado, nem à empresa contratada pela Gestora para a prestação do serviço. Dado que trata-se de um dispositivo danificado, a Gestora não será responsável dos danos que o suporte possa sofrer durante o transporte, aceitando o Cliente que a ação de responsabilidade deverá dirigir-se à empresa transportadora.

A gestora não é responsável dos assuntos relacionado com a titularidade dos bens e direitos sobre os suportes para os que foram adquirido a garantia, nem sobre a origem e/ou legalidade da informação contida nos mesmos.

O serviço não inclui a recuperação ou restauração de programas, sistemas operacionais ou aplicações de software.

O transporte de recolha e entrega será gratuito em Portugal (excluídas Madeira y Azores) somente para a unidade (suporte magnético) de disco rígido ou de armazenagem.

4. Exclusões Específicas da Garantia de Recuperação de Dados:

- Os danos materiais e avarias causados pela manipulação indevida do dispositivo (tentativa de recuperação) por parte do cliente ou pessoal não autorizado pela Supporter, excluirá a prestação do serviço.
- Danos ou perdas da informação provocados por negligência, acto intencional ou fraudulento em que exista má fé, cometido pelo Cliente ou qualquer pessoa que não seja um Terceiro.
- Qualquer prejuízo indirecto, económico ou não, sofrido pelo Cliente como consequência da impossibilidade de aceder à informação contida no suporte danificado.
- 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 ou modificado.

5. Execução da Garantia

5.1. Solicitação do Serviço de Recuperação:

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

SUPPORTER solicitará ao Cliente a documentação necessária para verificar a validade da Garantía, e proceder à prestação do Serviço.

SUPPORTER pode realizar un pre-diagnóstico à distância com base à informação proporcionada pelo Cliente, se considera que a informação pode ser recuperada sem necessidade de enviar o dispositivo ao laboratório.

Se uma vez se encuentre o Dispositivo no Laboratório, é constatada que sofreu qualquer tipo de manipulação indevida ou algum fato que anule a prestação do serviço segundo as exclusões indicadas no ponto 4, o Dispositivo em Garantía será devolvido ao Cliente.

5.2 Procedimento:

Uma vez a incidência é admitida, se procederá como segue:

- SUPPORTER se encarregará do levantamento, e dará ao Cliente instruções para a preparação do dispositivo.
- O correto embalagem do dispositivo será por conta do Cliente, pelo que se recomenda que se não tiver o embalagem original, se embale Numa caixa de, pelo menos o dobro do su tamaño, e suficientemente protegido.
- No caso de intervenção no laboratório: O Dispositivo em Garantía completo será enviado pelo Cliente à Supporter, seguindo as instruções de embalagem e transporte. Debido a que se trata de um processo complexo que requer varios dias de trabalho, SUPPORTER informará ao Cliente do estado do processo, e proporcionando o prazo estimado de recuperação que em condições normais serão de aproximadamente 10 días úties desde a chegada do dispositivo. Uma vez finalizado el trabalho de recuperação, o Cliente decide a devolução do seu Dispositivo danificado, ou a incorporação do mesmo ao nosso programa de reciclagem gratuito. O dispositivo será enviado a portespagos e entregue no endereço (em territorio español e português – excepto Madeira e Azores) indicada pelo Cliente.

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 Recuperação de Dados.



6. Entrada em Vigor, Duração e Finalização da Garantia de Recuperação de Dados

6.1 A Garantia entra em vigor na data da compra do Dispositivo em Garantia e o pagamento da Garantia.

6.2 A Garantia finaliza:

- Na data de expiração do contrato.
- Depois de uma tentativa de recuperação de dados no Laboratório.
- Em caso de não apresentar os documentos comprovativos da compra do Equipamento em Garantia e da Garantia correspondente.
- Em caso de falta de pagamento da presente Garantia. O Cliente deverá responsabilizar-se 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 Garantia 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 Garantia. Para isso, deverá dirigir-se exclusivamente a uma loja do DISTRIBUIDOR. Se o Cliente houvesse notificado algum sinistro ou avaria por dano accidental dentro de dito prazo, não terá direito à retractação.

7.2. No caso de troca do Equipamento em Garantia, no marco da Garantia legal pelo fabricante ou DISTRIBUIDOR, o Dispositivo de Substituição fica garantido nas mesmas condições que o Equipamento em Garantia original, e até a data de expiração inicial da Garantia, estabelecida em um ano desde a data de compra do Dispositivo original, 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 documento é válido em território espanhol y português (excluídas Madeira y Azores).

9. Proteção Dos Dados Pessoais

No cumprimento do artigo 5 da Lei Orgânica 15/1999, do 13 de dezembro, de Proteção 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 (Proteção 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 Responsabilidade

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.

Igualmente não poderá ser atribuída a SUPPORTER, nenhuma responsabilidade sobre o estado do Dispositivo danificado, por defeitos ou avarias sobre os que deve responder o fabricante, no marco da sua garantía legal.

12. Jurisdição Aplicável - Tribunal Competente

O presente Certificado fica submetido à jurisdição espanhola.