

TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE REPARAÇÃO A PREÇO FIXO

1. GERAL

- 1.1. AEG, Electrolux e Zanussi são marcas da titularidade da AB Electrolux. O serviço de Reparação a Preço Fixo (“FPR”) pode ser contratado através do nº de telefone 351 21 440 3939 sendo explorado pela Electrolux LDA, sociedade com o número de identificação n.º 500 093 776 (“**Electrolux**”) e sede em Morada Quinta da Fonte Edifício Gonçalves Zarco Q35 2774-518, Paço de Arcos que faz parte do grupo de empresas AB Electrolux.
- 1.2. Estes termos e condições gerais de venda (“**Condições**”) produzem efeitos a partir de 21 de Março de 2022 e regulam qualquer oferta, ordem de compra, confirmação de encomenda, fatura ou contrato de prestação de serviços contratados telefonicamente através do Centro de Atendimento ao Cliente da Electrolux (“**Serviços**”). Os Serviços publicados no Website são vendidos e comercializados pela Electrolux ao seu cliente (“**Cliente**”).
- 1.3. Pode aceder às condições de utilização do Website e à informação sobre a utilização e o tratamento que a Electrolux faz dos seus dados pessoais aqui (Utilização do Website):
<https://www.aeg.com.pt/overlays/terms-and-conditions/>
<https://www.electrolux.pt/overlays/terms-and-conditions/>
<https://www.zanussi.pt/overlays/terms-and-conditions/>
e aqui (Política de Privacidade):
<https://www.aeg.com.pt/overlays/data-privacy-statement/>
<https://www.electrolux.pt/overlays/data-privacy-statement/>
<https://www.zanussi.pt/overlays/data-privacy-statement/>
- 1.4. Ao realizar uma Encomenda (conforme definido em seguida) e ao aceitar estas Condições, o Cliente confirma que tem capacidade jurídica para celebrar contratos vinculativos. Se o Cliente for um consumidor, conforme a definição que consta da Lei nº 24/96, de 31 de julho e do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro (“**Consumidor**”), o Consumidor confirma que tem, no mínimo, dezoito (18) anos no momento de realizar a Encomenda.
- 1.5. Será considerado que foi realizada uma Encomenda pelo Cliente, bem como a aceitação destas Condições, no momento em que este receber um e-mail de confirmação que representa a aceitação vinculativa das Condições pelo Cliente, excluindo-se qualquer outra condição que derive implicitamente de costumes, práticas ou hábitos comerciais. Quaisquer modificações às Condições apenas obrigarão a Electrolux se forem aceites expressamente e por escrito por um representante autorizado da Electrolux. Em caso de discrepância entre as Condições e outras condições expressamente acordadas por escrito entre a Electrolux e o Cliente, prevalecerá o previsto nestas.
- 1.6. A Electrolux reserva-se o direito de, em qualquer momento, modificar as Condições sem aviso prévio. Contudo, tal não afetará nenhuma Encomenda existente, e essa operação será regulada pelas Condições em vigor na data em que o Cliente tiver realizado a Encomenda.
- 1.7. A legislação em vigor pode exigir que determinadas comunicações ao Consumidor sejam realizadas por escrito. Ao aceitar as Condições, o Consumidor aceita, ainda, que as comunicações realizadas por escrito possam ser enviadas por SMS, e-mail ou publicação de avisos no Website, e que se considerará que essa comunicação cumpre qualquer preceito legal que exija que a comunicação da Electrolux ao Consumidor seja realizada por escrito. Esta condição não afeta os direitos legais do Consumidor.

2. SERVIÇOS DE REPARAÇÃO A PREÇO FIXO

- 2.1. Os Serviços e as suas características essenciais estão descritos no Website. A Electrolux pode modificar no Website as suas características ou variedade. Essas modificações não se aplicarão a Encomendas já formalizadas pelo Cliente, salvo se forem introduzidas por exigência legal.

- 2.2. O serviço de Reparação a Preço Fixo ("**FPR**") só está disponível:
- 2.2.1. Para domicílios situados em Portugal Continental (excluídas Ilhas de Madeira e Açores)
 - 2.2.2. Para eletrodomésticos de marca branca e marcas comercializadas pela Electrolux em território português (AEG, Electrolux e Zanussi). Com antiguidade inferior a 10 anos, fora do prazo de garantia legal previsto na legislação em vigor
 - 2.2.3. Os frigoríficos americanos, aparelhos industriais e máquinas de café encastradas não são suscetíveis de ser reparados pelo FPR
 - 2.2.4. O FPR não cobre danos estéticos, nem danos que derivem de causas alheias ao próprio produto, como danos elétricos, má utilização do aparelho, manipulações, ruturas de plásticos e vidros

3. ENCOMENDAS E ACEITAÇÃO DE ENCOMENDAS

- 3.1. O Cliente realiza uma encomenda ao concluir o processo de finalização da encomenda em linha através de chamada telefónica para o Centro de Atendimento ao Cliente da Electrolux ("**Encomenda**"). Antes de aprovar a sua Encomenda, o Cliente deverá comprovar os dados da mesma. A Encomenda constitui uma obrigação vinculativa do Cliente de aquisição dos serviços indicados na mesma ("**Serviços Encomendados**").
- 3.2. É celebrado um contrato de prestação de serviços vinculativo ("**Contrato**") entre o Cliente e a Electrolux, quando a Electrolux aceitar a oferta vinculativa efetuada pelo Cliente ao realizar uma Encomenda. A aceitação pela Electrolux deverá produzir-se com a confirmação da Encomenda por correio eletrónico, incluindo um comprovativo de pagamento integral dos Serviços Encomendados.
- 3.3. Se, ao tramitar um Serviço, a Electrolux verificar que não está disponível ou não pode realizar a visita ao Cliente por qualquer motivo, a Electrolux dará conhecimento ao Cliente imediatamente e no prazo máximo de cinco (5) dias depois da data em que a Electrolux aceitou a Encomenda, momento em que se cancelará a Encomenda. A Electrolux reembolsará as quantias que já tiverem sido pagas, se for o caso, pelo Cliente à Electrolux relativamente à Encomenda.
- 3.4. A Electrolux não será obrigada a realizar qualquer Serviço Encomendado ou a cumprir qualquer outra obrigação decorrente de um Contrato até receber uma confirmação definitiva do pagamento integral de todas as quantias a pagar pelo Cliente à Electrolux em virtude do Contrato correspondente.
- 3.5. Será de a responsabilidade do Cliente garantir a exatidão dos dados quanto ao endereço de correio eletrónico, morada de reparação, número de telemóvel e quaisquer outros dados facultados à Electrolux. Se o Cliente verificar a inexatidão de qualquer dado facultado à Electrolux ao proceder à realização da Encomenda, deverá dar imediatamente conhecimento ao Centro de Atendimento ao Cliente da Electrolux e facultar a informação correta. Se não for possível corrigir a informação perante o risco de fraude ou por qualquer outro motivo, a Electrolux reserva-se o direito de cancelar a Encomenda, reembolsando as quantias já pagas, se for o caso, pelo Cliente à Electrolux em relação à Encomenda.

4. SERVIÇO DE REPARAÇÃO

- 4.1. O Serviço Encomendado será realizado na morada de reparação, estando o domicílio situado em Portugal Continental (excluídas Ilhas Madeiras e Açores).
- 4.2. Se a Electrolux não puder realizar um Serviço Encomendado dentro dos trinta (30) dias seguintes à aceitação da Encomenda pela Electrolux, e salvo se tiver sido acordada expressamente uma data de reparação posterior, o Cliente terá o direito de desistir da sua Encomenda no que respeita ao Serviço Encomendado e não realizado, e a Electrolux reembolsará as quantias já pagas, se for o caso, pelo Cliente à Electrolux em relação a esse Serviço Encomendado.

- 4.3. Se tiver de ser agendada uma data para realização da reparação a Electrolux, ou um colaborador externo designado, contactará o Cliente para efetuar a marcação, para que a reparação se realize numa determinada data e faixa horária ("**Marcação**"). Qualquer cancelamento ou modificação da Marcação pelo Cliente deverá realizar-se com uma antecedência mínima de vinte e quatro (24) horas em relação à Marcação de reparação prevista. O Cliente deverá contactar o Centro de Atendimento ao Cliente da Electrolux se desejar cancelar ou modificar uma Marcação. Caso o Cliente realize o cancelamento ou a modificação sem cumprir a antecedência mínima acima prevista, a Electrolux reserva-se o direito a não devolver ao Cliente as despesas que, se for o caso, a Electrolux já tenha suportado em relação à reparação. Isto não afeta os direitos legais do Consumidor.
- 4.4. O Serviço Encomendado é realizado ao Cliente, ficando sob a sua responsabilidade ou de qualquer pessoa autorizada pelo Cliente para realização da reparação. A pessoa autorizada a receber a reparação em nome do Cliente deverá ter, no mínimo, dezoito (18) anos, e apresentar tanto o seu documento de identificação como o do Cliente para que se realize a reparação.
- 4.5. Se o Cliente não receber a prestação do Serviço Encomendado, sem ser por motivo imputável à Electrolux, esta não devolverá os custos, se for o caso, que tenha suportado em relação ao Serviço Encomendado. Se o Cliente desejar uma nova Marcação do Serviço Encomendado, deverá contactar o Centro de Atendimento ao Cliente da Electrolux.
- 4.6. Se o Cliente não pedir uma nova Marcação do Serviço Encomendado, depois de três (3) tentativas por parte da Electrolux, ou não o fizer dentro dos catorze (14) dias seguintes à primeira tentativa falhada, a Electrolux poderá resolver o Contrato através de uma simples notificação, e sem que a Electrolux deva suportar qualquer custo adicional ou pagar qualquer indemnização, salvo o reembolso do preço pago pelo Cliente à Electrolux pelo Serviço Encomendado, conforme o caso, menos as despesas, se for o caso, que a Electrolux já tenha suportado.
- 4.7. Quando se for proceder à realização de um Serviço Encomendado, o Cliente é obrigado a certificar-se de que protegeu pavimentos, paredes e zonas de passagem, prestando especial atenção a paredes e tetos em espaços reduzidos, e que existe uma passagem livre e sem obstáculos para a prestação do Serviço Encomendado. O Cliente compreende, ainda, que os prestadores de serviços externos da Electrolux trabalham com equipamentos de proteção, por exemplo, calçado de segurança, pelo tipo de ambiente onde trabalham e por motivos de segurança. Nem a Electrolux, nem qualquer colaborador externo designado, será responsável por qualquer dano produzido pelo facto de o Cliente não ter assegurado uma proteção suficiente para qualquer tipo de superfícies ou se, noutro caso, o dano não se dever a uma ação negligente ou omissão da Electrolux ou do fornecedor externo.
- 4.8. Qualquer serviço realizado pela Electrolux ou por um colaborador externo designado é regulado pelas seguintes condições:
- 4.8.1. A Electrolux poderá designar e autorizar um colaborador externo para realizar o serviço de reparação. O Cliente reconhece que, de acordo com o previsto na sua Política de Privacidade, a Electrolux pode partilhar com o colaborador externo que tiver designado para realizar o serviço de reparação todos os dados facultados pelo Cliente, necessários para a reparação do Serviço Encomendado.
- 4.8.2. A Electrolux, ou o colaborador externo designado, contactarão o Cliente para agendar uma Marcação para o serviço de reparação a realizar. O Cliente obriga-se a permitir que o técnico aceda ao seu domicílio para realizar o serviço de reparação.
- 4.8.3. A reparação apenas será realizada na presença de uma pessoa no domicílio indicado durante a Marcação e que permita o acesso ao domicílio. O técnico não esperará depois da hora agendada para a Marcação e, decorrida a mesma, o Cliente deverá contactar o Centro de Atendimento ao Cliente da Electrolux para agendar uma nova Marcação para a reparação. A Electrolux não devolverá quaisquer despesas que a Electrolux tenha suportado decorrentes da primeira Marcação para reparação.

- 4.8.4. É da responsabilidade do Cliente garantir que o Serviço Encomendado pode ser realizado no local previsto, e que os tubos e cabos, conforme for o caso, são suficientes para a instalação prevista. A reparação será sempre realizada utilizando a instalação elétrica e, se for o caso, de água e esgotos existentes. Além disso, é da responsabilidade do Cliente assegurar que, no momento da reparação, conforme corresponda em função do Serviço Encomendado, exista uma ligação elétrica e/ou de internet disponível, bem como uma instalação de água.
- 4.8.5. Os serviços de reparação não incluem qualquer tipo de trabalho de carpintaria, como, por exemplo, furar paredes ou armários.
- 4.8.6. Se a Electrolux, ou o técnico colaborador externo designado, estimar que trabalhar numa determinada instalação elétrica pode ser perigoso ou não cumpre as leis e regulamentações em vigor, provoca danos pessoais e/ou ambientais, ou não é oportuno por outro motivo, o técnico tem o direito e a obrigação de não continuar o serviço.
- 4.8.7. O Cliente tem direito a pedir que se volte a realizar o Serviço Encomendado ou a solicitar um reembolso, consoante o caso, se o serviço de reparação prestado não tiver sido realizado de acordo com os direitos que lhe assistem legalmente. A Electrolux reserva-se o direito a inspecionar e a verificar esse pedido. Se o problema resultar de (i) quaisquer instruções facultadas pelo Cliente, contrárias às indicações da Electrolux ou do técnico, (ii) uma má utilização ou uso indevido, danos materiais, manipulação ou ajuste incorreto, ou (iii) desgaste normal, a Electrolux reserva-se o direito a recusar a realizar um reembolso ao Cliente ou a repercutir um encargo ao Cliente, caso o serviço de reparação tenha sido realizado duas vezes. Se o Cliente for um Consumidor, tal não afetará os seus direitos legais como Consumidor. Se for aceite a realização de um reembolso, a Electrolux irá processá-la o mais rápido possível e sempre dentro de um prazo de catorze (14) dias a partir da data em que o Cliente receber a confirmação do seu direito a um reembolso. Salvo acordo em contrário, o reembolso será realizado normalmente, utilizando a mesma forma de pagamento que utilizar originalmente o Cliente ao adquirir o Serviço Encomendado.
- 4.8.8. Se um Consumidor desejar exercer o seu direito de livre resolução, de acordo com o previsto no ponto 7, e resolver o Contrato.
- 4.8.9. Qualquer cancelamento ou modificação pelo Cliente de uma Marcação para uma reparação deverá realizar-se com uma antecedência mínima de vinte e quatro (24) horas em relação à Marcação agendada para a reparação. O Cliente deverá contactar o Centro de Atendimento ao Cliente da Electrolux se desejar cancelar ou modificar uma Marcação para reparação. Se for realizado um cancelamento ou uma modificação com uma antecedência inferior, a Electrolux reserva-se o direito a não devolver os custos que tiver suportado, consoante o caso, em relação à reparação do Cliente.

5. PREÇOS DOS SERVIÇOS

5.1. ELETRODOMÉSTICOS DA MARCA AEG

- 5.1.1. O serviço de Reparação a Preço Fixo ("**FPR**") consiste na contratação do serviço de reparação a preço fixo:
- 5.1.1.1. Para Portugal continental (excluídas Ilhas da Madeira e Açores), o preço é de cento de oitenta e nove (189) euros, IVA incluído, a pagar no momento da Encomenda.
- 5.1.2. O preço do FPR inclui os custos de deslocação e mão-de-obra, bem como as peças oficiais necessárias para a reparação, até um limite do valor atual do eletrodoméstico.

- 5.1.3. Se, depois da visita do técnico, a reparação não necessitar de peças, será devolvido ao Cliente noventa (90) euros, IVA incluído, pelo que se paga apenas a tarifa simples da intervenção de noventa e nove (99) euros, IVA incluído.
- 5.1.4. Se, depois da visita do técnico, se verificar que o aparelho é irreparável ou que excede o montante máximo de reparação, a Electrolux fornecerá ao Cliente um eletrodoméstico novo, incluindo transporte e instalação, descontando o preço o montante já pago de cento e oitenta e nove (189) euros, IVA incluído.
- 5.1.5. Caso o Cliente não aceite a substituição:
 - Será descontado o montante do serviço de visita do técnico de cinquenta e nove (59) euros, IVA incluído, e serão devolvidos cento e trinta (130) euros, IVA incluído.

5.2. ELETRODOMÉSTICOS DA MARCA ELECTROLUX

- 5.2.1. O serviço de Reparação a Preço Fixo (“FPR”) consiste na contratação do serviço de reparação a preço fixo:
 - 5.2.1.1. Para Portugal continental (excluídas Ilhas da Madeira e Açores), o preço é cento e setenta e nove (179) euros, IVA incluído, a pagar no momento da Encomenda.
- 5.2.2. O preço do FPR inclui os custos de deslocação e mão-de-obra, bem como as peças oficiais necessárias para a reparação, até um limite do valor atual do eletrodoméstico.
 - 5.2.2.1. Se, depois da visita do técnico, a reparação não necessitar de peças, será devolvido ao Cliente oitenta (80) euros, IVA incluído, pelo que se paga apenas a tarifa simples da intervenção de noventa e nove (99) euros, IVA incluído.
 - 5.2.2.2. Se, depois da visita do técnico, se verificar que o aparelho é irreparável ou que excede o montante máximo de reparação, a Electrolux fornecerá ao Cliente um eletrodoméstico novo, incluindo transporte e instalação, descontando o preço o montante já pago de cento e setenta e nove (179) euros, IVA incluído.
- 5.2.3. Caso o Cliente não aceite a substituição:
 - Será descontado o montante do serviço de visita do técnico de cinquenta e nove (59) euros, IVA incluído, e serão devolvidos cento e vinte (120) euros, IVA incluído.

5.3. ELETRODOMÉSTICOS DA MARCAS ZANUSSI E IKEA

- 5.3.1. O serviço de Reparação a Preço Fixo (“FPR”) consiste na contratação do serviço de reparação a preço fixo:
 - 5.3.1.1. Para Portugal continental (excluídas Ilhas da Madeira e Açores), o preço é de cento e sessenta e nove (169) euros, IVA incluído, a pagar no momento da Encomenda.
- 5.3.2. O preço do FPR inclui os custos de deslocação e mão-de-obra, bem como as peças oficiais necessárias para a reparação, até um limite do valor atual do eletrodoméstico.
 - 5.3.2.1. Se, depois da visita do técnico, a reparação não necessitar de peças, será devolvido ao Cliente setenta (70) euros, IVA incluído, pelo que se paga apenas a tarifa simples da intervenção de noventa e nove (99) euros, IVA incluído.
 - 5.3.2.2. Se, depois da visita do técnico, se verificar que o aparelho é irreparável ou que excede o montante máximo de reparação, a Electrolux fornecerá ao Cliente um eletrodoméstico novo, incluindo transporte e instalação, descontando o preço o montante já pago de cento e sessenta e nove (169) euros, IVA incluído.

5.3.3. Caso o Cliente não aceite a substituição:

- Será descontado o montante do serviço de visita do técnico de cinquenta e nove (59) euros, IVA incluído, e serão devolvidos cento e dez (110) euros, IVA incluído.

5.4. Para eletrodomésticos da marcas AEG, Electrolux, Zanussi e IKEA, caso pretenda realizar a reparação, o Cliente poderá fazê-lo igualmente, pagando a diferença entre o limite da reparação e o custo efetivo da mesma ao técnico no momento da reparação.

5.5. O valor do eletrodoméstico atual será calculado com base no valor médio de mercado, menos a depreciação média. Com base nestes cálculos, os limites da reparação são os seguintes:

LIMITE DE REPARAÇÃO	SEM IVA (€)	CON IVA (€)
MÁQUINAS DE LAVAR ROUPA, MÁQUINAS DE SECAR ROUPA E MÁQUINAS DE LAVAR E SECAR ROUPA	350	431
MÁQUINA DE LAVAR LOIÇA	300	369
FRIGORÍFICO	350	431
FORNOS E PLACAS	250	308
EXAUSTORES	250	308

5.6. Todos os preços dos Serviços são os indicados no Website e incluem os impostos correspondentes. Os preços estão sujeitos a alterações em qualquer momento, mas essas alterações não afetarão as Encomendas já realizadas pelo Cliente, e para as quais o Cliente tenha recebido uma aceitação da Encomenda por e-mail por parte da Electrolux.

5.7. Caso qualquer informação sobre preços no Website não esteja correta, e tal conste ou deveria constar ao Cliente, pela evidente inexactidão da informação, a Electrolux reserva-se o direito, mediante acordo prévio entre a Electrolux e o Cliente, a atualizar a Encomenda com o preço correto ou a cancelar a Encomenda através de uma simples notificação, e sem que a Electrolux deva assumir qualquer custo adicional ou o pagamento de uma indemnização, exceto o reembolso do preço pago pelo Cliente à Electrolux pelo Serviço Encomendado.

5.8. Os preços dos Serviços são determinados no pressuposto de que estes serviços possam ser realizados em condições normais. Caso seja difícil aceder ao local da reparação, por exemplo, entre outros motivos, pela presença de portões, passagens estreitas, restrições à circulação de veículos pesados, dimensões reduzidas de elevadores, inexistência de elevadores ou monta-cargas, no caso de entregas em pisos elevados ou pela necessidade de adaptar os móveis para realizar o Serviço Encomendado, o preço dos Serviços poderá ser agravado com um custo adicional a combinar previamente entre o Cliente e a Electrolux ou o colaborador externo designado responsável por prestar o serviço. Na medida das suas possibilidades, o Cliente deverá informar a Electrolux, durante o processo de finalização da encomenda ou ao agendar uma Marcação, todas as limitações que possam dificultar a prestação do serviço. Nesse caso, a Electrolux reserva-se o direito de resolver o Contrato, mediante uma simples notificação e sem que a Electrolux tenha de assumir qualquer custo adicional ou o pagamento de uma indemnização, salvo o reembolso do preço pago pelo Cliente à Electrolux pelo Serviço Encomendado, consoante o caso, menos as despesas, se for o caso, que a Electrolux tenha suportado caso o Cliente não tenha cumprido com a obrigação de prestação de informação aqui prevista. A Electrolux também não devolverá nenhum custo relacionado com o Serviço Encomendado ou qualquer serviço adicional pedido pelo Cliente, previsto para a realização do Serviço Encomendado, conforme corresponder.

6. PAGAMENTO

6.1. O Pagamento está limitado aos principais cartões de pagamento.

6.2. O compromisso de pagamento assumido através de um cartão de pagamento é vinculativo. Ao comunicar os dados do seu cartão de pagamento, o Cliente autoriza a

Electrolux a cobrar no seu cartão de pagamento o montante correspondente ao preço total do Serviço, com tudo incluído.

6.3. Para esse efeito, o Cliente confirma que é o titular do cartão de pagamento a cobrar e que o nome no cartão de pagamento é efetivamente o seu. O Cliente deverá facultar à Electrolux todos os dados do cartão de pagamento necessários para que a operação se realize com sucesso.

6.4. A Electrolux adotará todas as medidas necessárias para garantir a confidencialidade e segurança dos dados transmitidos pelo Cliente.

7. DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO

7.1. De acordo com o previsto no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, relativo aos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, o Consumidor disporá de um prazo de catorze (14) dias a partir da data da celebração do Contrato, para exercer o seu direito de livre resolução, sem necessidade de justificar essa decisão.

7.2. Se o Consumidor exercer o direito de livre resolução, a Electrolux deverá reembolsar todos os pagamentos recebidos do Consumidor relacionados com o Serviço Encomendado.

7.3. O Consumidor reconhece e aceita que, depois de integralmente executada pela Electrolux, ou por um fornecedor de serviços externo contratado por Electrolux, a prestação de um Serviço Encomendado pelo Consumidor, sempre e quando esta tenha sido iniciada, na sequência de pedido expresso apresentado pelo Consumidor à Electrolux, antes de decorrido o prazo do direito de livre resolução de catorze (14) dias, o direito de livre resolução já não se aplicará a esse serviço. O cancelamento do Serviço deverá ocorrer antes de agendar a Marcação com o técnico que realizará a reparação.

7.4. O direito de desistência pode ser exercido, enviando uma notificação para a Electrolux por correio postal para a morada seguinte: Electrolux LDA, Morada Quinta da Fonte Edifício Gonçalves Zarco Q35 2774-518, Paço de Arcos, ou por correio eletrónico para: electrolux.service@electrolux.pt. O Consumidor também pode contactar o Centro de Atendimento ao Cliente da Electrolux por chat ou por telefone, utilizando os dados de contacto indicados no Website. Esta notificação pode ser realizada entregando à Electrolux um formulário de "Livre Resolução" preenchido, como o incluído no Anexo destas Condições, ou apresentando qualquer outra declaração inequívoca de resolução Contrato.

7.5. A Electrolux reembolsará o Consumidor no prazo de catorze (14) dias a partir da data em que for informada da decisão do Consumidor de exercer o seu direito de livre resolução a. O reembolso será realizado através da mesma forma de pagamento utilizada pelo Consumidor para pagar os Serviços Encomendados, salvo se o Consumidor tiver indicado o contrário.

7.6. Em caso de manutenções ou reparações urgentes realizadas pela Electrolux, ou por um colaborador externo designado, ou de um serviço de reparação ou qualquer outro serviço encomendado pelo Consumidor, que tenham sido iniciados antes de decorrido o prazo do direito de livre resolução de catorze (14) dias, na sequência de pedido expresso apresentado pelo Consumidor à Electrolux, o Consumidor tem a obrigação de pagar à Electrolux o montante proporcional ao serviço que já tenha sido prestado.

8. CONFORMIDADE, GARANTIA E RECLAMAÇÕES

Conformidade e danos durante a reparação

8.1. O Cliente deverá inspecionar e examinar o Serviço Encomendado imediatamente a seguir à realização do mesmo para verificar se a qualidade corresponde ao acordado contratualmente. Qualquer reclamação por falta de conformidade quanto à qualidade ou por defeitos visíveis deverá ser notificada à Electrolux por escrito, dentro de um prazo razoável a partir do momento em que se descobrir a falta de conformidade, o qual não deverá ser superior a trinta (30) dias. No caso de Consumidores, e para as peças oficiais necessárias à reparação ("Peças"), será considerado que uma reclamação realizada dentro dos seis (6) meses posteriores ao momento em que o Consumidor descobrir os

defeitos terá sido sempre realizada dentro de um prazo razoável. Essa reclamação deverá ser realizada por escrito e incluir dados razoavelmente detalhados sobre o Serviço Encomendado e os defeitos pelos quais o Cliente apresenta a reclamação. Tal não afeta os direitos legais do Consumidor.

Garantia legal para Consumidores

8.2. A Electrolux tem a obrigação legal de fornecer as Peças em conformidade com o Contrato. Todas as Peças estão cobertas pela garantia legal de conformidade prevista no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, relativo à venda de bens de consumo e garantias a ela relativas. Pode ser apresentada uma reclamação, alegando falta de conformidade das Peças, ao abrigo da referida legislação, até três (3) anos contados após a data de prestação do Serviço Encomendado

8.3. Se o Consumidor desejar reclamar, alegando falta de conformidade das Peças, deverá comunicá-lo à Electrolux dentro de um prazo razoável, a partir do momento em que descobrir ou em que deveria ter descoberto a falta de conformidade. Será considerado que uma notificação realizada dentro dos seis (6) meses posteriores ao momento em que o Consumidor descobrir a falta de conformidade terá sido sempre realizada dentro do prazo. O Consumidor deverá demonstrar que as Peças foram fornecidas pela Electrolux ao abrigo do Serviço Encomendado e quando ocorreu a instalação, preferencialmente através da Fatura da Encomenda.

8.4. Quando existir falta de conformidade das Peças e tal se incluir no âmbito das obrigações da Electrolux de acordo com a lei, o Consumidor tem direito às seguintes formas de obter a reparação dessa falta de conformidade: (i) reparação das Peças, (ii) substituição das Peças por um produto conforme, (iii) redução do preço ou (iv) resolução do Contrato. A substituição das Peças por um produto conforme, confere ao Consumidor o direito a uma nova garantia legal de três (3) anos. A Electrolux assumirá a forma de reparação solicitada pelo Consumidor, salvo se não for razoável, tendo em conta a relevância da falta de conformidade, o valor que teriam as Peças sem essa falta de conformidade e caso seja possível dar cumprimento a uma das restantes formas de reparação com um custo sensivelmente inferior para a Electrolux ou sem inconvenientes significativos para o Consumidor. Se não for possível reparar ou fornecer um produto conforme, ou proceder à sua realização dentro de um prazo razoável após a apresentação da reclamação pelo Consumidor, o Consumidor poderá optar entre a resolução do Contrato ou por receber um desconto no preço.

8.5. A garantia legal prevista nesta Secção 8 não cobre a deterioração das Peças, por desgaste normal, bem como a manutenção normal da reparação, salvo quando se dever a uma falta de conformidade.

8.6. A garantia legal também não produz efeito se a deterioração ou a falta de conformidade do Serviço Encomendado se dever ao seguinte:

1. manipulação ou uso indevido do aparelho contrário ao manual de instruções do utilizador;
2. acidente ou outro efeito alheio;
3. manutenção preventiva desadequada do aparelho;
4. alteração ou modificação do aparelho que possa danificar a reparação ou fazer com que o aparelho deixe de funcionar conforme o previsto;
5. instalação ou armazenamento incorreto do aparelho; ou
6. reparação, modificação ou serviço técnico do aparelho realizado por qualquer pessoa de assistência técnica não autorizada ou que seja consequência da montagem de peças diferentes das originais.

Forma de apresentação de uma reclamação

O Consumidor pode contactar a Electrolux para qualquer reclamação ou queixa decorrente da garantia legal que lhe possa corresponder, dirigindo-se por correio postal para: Electrolux LDA, Morada Quinta da Fonte Edifício Gonçalves Zarco Q35 2774-518, Paço de Arcos, ou por correio

eletrónico para: electrolux.service@electrolux.pt, ou contactando o Centro de Atendimento ao Cliente da Electrolux por chat ou telefone, utilizando os dados de contacto indicados no Website. A Electrolux acusará a receção de qualquer pedido, reclamação ou queixa no prazo de dois (2) dias úteis e tentará resolvê-lo o mais rapidamente possível a partir desse momento, com a diligência comercialmente exigível.

9. FORÇA MAIOR

- 9.1. A Electrolux ficará legalmente isenta e não será obrigada a cumprir, na totalidade ou em parte, qualquer obrigação em relação ao Cliente, caso se produza um facto imprevisível alheio à vontade da Electrolux (força maior), que incluirá (a título enunciativo) incêndio, explosão, quarentenas, pandemias, tufão, inundação, guerra, distúrbio, paragens laborais, conflitos coletivos, qualquer forma de intervenção governamental, avaria em fábrica ou maquinaria (incluindo transporte), ou quaisquer outras circunstâncias alheias à vontade razoável da Electrolux.
- 9.2. Durante um episódio de força maior, as obrigações da Electrolux ficam suspensas por um período igual ao período durante o qual exista o episódio de força maior. Se o acontecimento de força maior continuar durante um período superior a dois (2) meses, qualquer das partes poderá resolver o Contrato afetado pelo acontecimento de força maior com efeitos imediatos, notificando por escrito a outra parte, sem direito a indemnização, exceto o reembolso pela Electrolux de todas as quantias pagas pelo Cliente à Electrolux pelo Serviço Encomendado.

10. RESPONSABILIDADE

- 10.1. Com as limitações previstas no Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro e na Lei n.º 24/96, de 31 de julho, ou em qualquer norma legal de cumprimento obrigatório em vigor no momento, e sem prejuízo de outras garantias (legais ou comerciais) que vigorem para o Serviço Encomendado, a Electrolux exclui qualquer outra responsabilidade na medida do possível. Um Cliente reconhece que tem a obrigação de mitigar o seu prejuízo, atuando com uma diligência razoável. Qualquer omissão ou negligência do Cliente neste sentido reduzirá de forma correspondente a indemnização a favor do Cliente.
- 10.2. Sem prejuízo do previsto no artigo 8 e na medida do possível em virtude da legislação de direitos do consumo que seja aplicável, a responsabilidade da Electrolux estará limitada aos danos causados pela sua ação deliberada, negligência ou falta de pagamento. A responsabilidade total da Electrolux, em virtude de qualquer contrato que derive ou anule as Condições, não excederá em caso algum as quantidades totais pagas à Electrolux pelo Cliente durante a vigência desse contrato. A responsabilidade da Electrolux por qualquer facto único não excederá a quantidade paga à Electrolux pelo Cliente de acordo com a aceitação da oferta vinculativa realizada com a Encomenda e a fatura a que se refere a responsabilidade. Exclui-se expressamente qualquer responsabilidade da Electrolux por qualquer dano indireto ou emergente.

11. LEI APLICÁVEL E JURISDIÇÃO

- 11.1. Estas Condições são reguladas pela lei Portuguesa, e o Cliente pode interpor ações judiciais relativamente aos Serviços Encomendados junto dos Tribunais portugueses.
- 11.2. A Electrolux apenas irá aderir a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, mediação ou arbitragem quando for seja legalmente exigido. A Electrolux encontra-se sujeita a arbitragem necessária ou mediação quando se verifique a opção expressa dos consumidores e estejam em causa conflitos de consumo de reduzido valor económico (ou seja, de valor inferior a cinco mil euros (€5.000,00), de acordo com o disposto na Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto. Conforme disposto na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, a Electrolux informa os consumidores de que podem consultar os centros elegíveis para a resolução alternativa de litígios em <https://www.cniacc.pt/pt/rede-centros-de-arbitragem>.

- 11.3. Para uma resolução alternativa de conflitos, sobretudo no caso de uma compra transfronteiriça, também existe a plataforma da Comissão Europeia para a resolução alternativa de conflitos online (ODR). Para consultar mais informações quanto à resolução alternativa de conflitos online e à forma de apresentar uma reclamação no Website da Comissão Europeia: <http://ec.europa.eu/odr>.

12. INFORMAÇÃO DA EMPRESA E DADOS DE CONTACTO

Electrolux LDA

N.º único de matrícula e pessoa coletiva: 500 093 776

Morada Quinta da Fonte Edifício Gonçalves Zarco Q35 2774-518, Paço de Arcos

Tel.: 351 21 585 9800

Endereço de *email*: electrolux.service@electrolux.pt

ANEXO 1 - FORMULÁRIO MODELO: DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO

O presente formulário pode ser utilizado quando, na condição de Consumidor, desejar exercer o direito de livre resolução do presente Contrato, de acordo com o Decreto-Lei nº 24/2014, de 14 de fevereiro, e de acordo com o previsto na Secção 7 das Condições. Em vez de utilizar este formulário, pode entrar em contacto com a Electrolux, enviando um e-mail para electrolux.service@electrolux.pt ou contactando o Centro de Atendimento ao Cliente da Electrolux por chat ou telefone, utilizando os dados de contacto indicados no Website. Independentemente de como decidir contactar a Electrolux, não se esqueça de guardar sempre todas as confirmações que receber e os formulários que indiquem que exerceu o seu direito de livre resolução.

Preencha e envie este formulário para a Electrolux apenas se desejar exercer o seu direito de livre resolução.

Para

Nome da entidade Electrolux
Electrolux LDA
Morada
Morada Quinta da Fonte Edifício Gonçalves Zarco Q35 2774-518, Paço de Arcos
Endereço de correio eletrónico
electrolux.service@electrolux.pt
Telefone
351 21 440 3939

Informação sobre o Consumidor

Nome e apelidos	
Morada	
Número de telefone	Endereço de correio eletrónico

Exemplo: Informo pelo presente que desejo exercer o meu direito de livre resolução em relação aos seguintes serviços (incluir informação sobre os serviços correspondentes).

Número de Encomenda	Serviços contratados
Encomenda realizada (data)	Data
Local	Assinatura (apenas se for apresentado em formato de papel)