PROCEDIMENTO GERAL DE SERVIÇO PÓS-VENDA PARA CLIENTES

Qualquer comunicação com o nosso serviço pós-venda deve-se fazer por email: **apoio@pactgroup.eu**

PROCEDIMENTO GERAL

A) CONDIÇÕES DE GARANTIA DIRETA COM O FABRICANTE:

Para todos os produtos comprados até 31 de Dezembro 2021 a Garantia é de dois anos.

Este protocolo respeita o DL n.º 84/2021 de 18 de outubro de 2021 e aplica-se, só, aos produtos comprados a partir de 1 de janeiro de 2022 inclusive.
Não são aceites para troca ou reembolso, produtos em mau estado, por exemplo com danos como riscos ou impactos, sem a caixa de origem e todos os seus componentes.
O cliente embala o produto numa caixa bem protegida, juntando o comprovativo de compra e indicando no exterior o número RMA **(D)**.
Para qualquer comunicação com o serviço técnico o cliente deverá ter sempre o número RMA.
O cliente receberá o produto reparado ou substituído por um modelo similar ou superior num prazo máximo de 30 dias.
Para as Bicicletas elétrica a pedais o cliente ou a loja, em caso de falta de conformidade, pede um número RMA ao nosso Serviço Pós-Venda e segue as instruções para a entrega da sua ebike ao centro de reparação mais perto da sua casa. Cabe ao cliente a entrega e a recuperação do veículo no centro de reparação.

B) Ilhas Portuguesas:

O cliente contacta diretamente o nosso Serviço Pós-Venda para correio eletrónico apoio@pactgroup.eu e segue a instruções do mesmo.

C) CONDIÇÕES ESPECIAIS PARA BICICLETAS ELÉTRICAS A PEDAIS

O cliente deve fazer uma verificação da ebike nos pontos de assistência mais próximo da sua casa e no máximo até 30 dias após a compra. Se o cliente não se puder deslocar a um dos pontos de assistência deve de todo modo fazer verificar a sua ebike numa loja especializada, isto porque todos os veículos podem desafinar, e necessitar de pequenos ajustes nas primeiras semanas de utilização.

A garantia do construtor não isenta o cliente das suas obrigações. Em caso de falta de conformidade, incluindo avaria, ou de necessidade manutenção, o cliente não deve voltar a loja onde comprou a ebike UrbanGlide, devendo contactar diretamente o serviço técnico da UrbanGlide para correio eletrónico apoio@pactgroup.eu para obter um número (RMA) e as respetivas instruções para a entrega no serviço técnico UrbanGlide mais próximo.

TRANSPORTE, ACONDICIONAMENTO E RESPONSABILIDADES

D) CONDIÇÕES DE ENVIO

A loja ou o cliente é responsável pelo embalamento do produto. Os custos de transporte de qualquer equipamento que entre nosso Serviço Pós-Venda com avaria não coberta pela garantia será por conta do cliente.
A loja ou cliente, se possível, deve colocar o produto na caixa original e sempre bem protegido com a esferovite de origem ou plástico bolha, e com todos os acessórios, de forma a limitar danos desnecessários no transporte.
Os produtos de mobilidade, como trotinetes e bicicletas sem pedais, devem ser dobrados e fechados quando possível, com os punhos desmontados ou dobrados, com o **computador de bordo e as luzes bem protegidos**. Se não tiver a caixa de origem deve acondicionar o produto numa caixa adequada de tamanho igual a original, não demasiado grande nem demasiada pequena, e sempre proteger o produto.
Caso a loja ou o cliente envie o produto numa caixa desproporcionada, que aumente os custos de transporte, **o nosso Serviço Pós-Venda reserva-se o direito de reclamar o custo extra à loja ou ao cliente.**
Exemplo: Enviar um Houverboard numa caixa de máquina de lavar a roupa e inadequado, numa situação similar reservamos o direto de imputar os custos adicionais à loja ou ao cliente
Não nos responsabilizamos por danificação ocorrida por mau embalamento.
Ao rececionar o produto o nosso Serviço Pós-Venda reporta qualquer anomalia, danos ou faltas, à loja ou ao cliente, de forma a informar os mesmos que recebemos um produto danificado ou com falta de algo. **Não são considerados em garantia quaisquer produtos que cheguem às nossas instalações sem caixa ou mal embalados e sem carregador original.**

E) CONDIÇÕES DE GARANTIA:

A duração da garantia é de três anos desde a data inicial da compra.
As baterias têm uma garantia de um ano para avarias, são peças de desgaste que perdem gradualmente as suas características ao logo do tempo, o desgaste natural como perda de potência e autonomia ao longo dos meses não é considerado avaria ou falta de conformidade, mas como desgaste.
O produto **deverá ser enviado com os acessórios originais**, o nosso Serviço Pós-Venda somente reenviará o que foi recebido.
O produto terá de ser sempre acompanhado junto com o comprovativo de compra. Não se poderá realizar qualquer reparação que não cumpra com este requisito. Caso contrário, será considerado como fora de garantia.
A Garantia não abrange o desgaste de peças em uso normal do produto, tal como batarias, pneus, furos, pastilhas de travão, cabos, sistema de travagem e qualquer outra peça de desgaste, incluindo ruídos que ocorrem do desgaste natural de utilização.
A Garantia não **é um contrato de manutenção**, essa deve ser feita pelo cliente ou um profissional.
O serviço de recolha / entrega é válido unicamente para Portugal Continental.
No caso das ilhas, deverá entrar em contacto com o nosso Serviço Pós-Venda ou com os seus revendedores para pedir instruções.

F) CONSIDERA-SE ANULADA A GARANTIA EM CASO DE:

1) Rotura ou manipulação dos selos de garantia.
2) A Garantia não abrange o desgaste de peças em uso normal do produto.
3) Material danificado resultante de uma preparação incorreta no envio, sem embalagem ou com embalagem não adequada.
4) Desgaste, derivado de uma manipulação incorreta, uso indevido, maus tratos, golpes, quedas e avarias produzidas por causas alheias ao dispositivo (fogo, água, subidas de tensão elétrica, uso em condições extremas de temperatura e/ou humidade.
5) A incorreta configuração, modificação ou instalação indevida de software/hardware por parte do cliente.
6) Produto modificado (hardware ou software a nível do sistema).
7) Para a mobilidade elétrica, a falta de manutenção ou lubrificação pode provocar avarias não cobertas pela garantia.
8) A falta do carregador original no envio, o uso incorreto de carregadores ou de carregadores não apropriados ao produto.
9) Em nenhuma circunstância, o fabricante será responsável por defeitos que o produto possa ter sofrido derivado a um uso inapropriado ou a uma defeituosa manutenção ou tentativas de reprogramação do sistema de origem.
10) Para os produtos de mobilidade, não é considerado em garantia o desgaste de pneus, furos, pastilhas de travão e qualquer peça que se desgaste no uso normal de utilização.
11) Produtos sem prova de compra, sem o carregador original e sem os assessórios originas.
12) Cargas em peso superiores ao que o produto pode suportar, tal como é informado no manual de utilização.

G) PARA TODOS OS PRODUTOS EM PRAZO DE GARANTIA, EM QUE FORAM DETETADOS DANOS E QUE, POR ISSO, SÃO CONSIDERADOS FORA DE GARANTIA

O nosso Serviço Pós-Venda avisará a loja ou o cliente que o produto está fora de garantia indicando o motivo, e emitirá um orçamento.
Caso o cliente rejeite o orçamento, terá de pagar a taxa de diagnóstico e de transporte mais IVA (**J**)

Prazo de resposta da loja ou do cliente após a emissão de um orçamento.
A loja ou o cliente tem um prazo máximo de 7 dias de calendário após o envio do orçamento para responder se o aceita ou não
Caso o cliente ou a loja não aceite o orçamento e recuse pagar as taxas de diagnóstico e transporte e respetivo IVA, reservamo-nos o direito de retenção do produto até pagamento daqueles valores.
Caso não o faça, a contar da data do envio do orçamento e após 8 dias, o cliente é responsável por uma taxa de armazenamento do produto de 2,00€ S/iva por dia, e o produto será guardado até 90 dias, passados os quais será considerado como abandonado e seguirá para destruição via reciclagem ecológica.

H) PARA TODOS OS PRODUTOS FORA DE GARANTIA PORQUE ULTRAPASSADO O PRAZO.

O cliente ou a loja, para ter um orçamento, terá de pagar previamente a taxa de diagnóstico e de transporte mais IVA. Este valor tem de ser previamente cobrado ao cliente ou à loja.
No caso de recusarem pagar a taxa de retorno, o produto não será levantado pelos nossos serviços.

I) PROCEDIMENTOS PARA ARTIGOS FORA DE GARANTIA:

O nosso Serviço Pós-Venda facultará um orçamento de reparação, mediante correio eletrónico dirigido ao cliente ou à loja. O orçamento terá uma validade de 15 dias.
Uma vez passado este período de tempo e caso não haja qualquer resposta, ou no caso de uma resposta negativa por parte do cliente, o nosso Serviço Pós-Venda efetuará o envio do produto no mesmo estado, se a taxa de diagnóstico for paga.
Qualquer orçamento aprovado terá de ser pago diretamente ao nosso Serviço Pós-Venda, pelo cliente ou pela loja.
Para esse efeito será enviado um NIB para o pagamento por transferência bancaria.

J) CUSTOS MÍNIMOS DE PROCESSAMENTO PARA PRODUTOS FORA DE GARANTIA

Este valor é exigido, em dois casos:
1) O produto já passou o prazo garantia.
2) O produto está dentro do prazo de garantia, mas perdeu a garantia, por má manipulação como descrito nas normas **(F e G)**

Taxa de diagnóstico e de transporte e de 35,40€ mais IVA:

LOJA: _____

Nome Cliente: _____

Produto/Modelo: _____

Número de serie: _____

Assinatura Cliente*: _____

Este documente é feito em três originais, um para o cliente, outro para a loja e o terceiro para o nosso Serviço Pós-Venda .

A PactGroup, reserva-se o direito de alterar o procedimento de Serviço Pós-Venda, de acordo com nova legislação, ou entrada de novas categorias de produto.