



# st power

Assistência Técnica e Manutenção

## PEDIDO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Arranque		Intervenção		Manutenção	
----------	--	-------------	--	------------	--

### 1. IDENTIFICAÇÃO DO INSTALADOR

Empresa		E-mail	
Técnico no Local		Telemóvel	
Localidade		Data	

### 2. IDENTIFICAÇÃO DO LOCAL DA INTERVENÇÃO

Nome		Telemóvel	
Morada			
Localidade		Cod. Postal	
E-mail		V/ Ref. <sup>a</sup>	

### 3. IDENTIFICAÇÃO DO EQUIPAMENTO

Marca	Modelo	N.º Série	Garantia				Nº Fatura
			Sim		Não		
			Sim		Não		
			Sim		Não		

### 4. DESCRIÇÃO DA AVARIA

Descrição do comportamento observado e/ou código de erro, possíveis causas e diagnóstico efetuado no local.

A preencher por ST Power:			
REGISTADO?	SIM	NÃO	OBS.:
N/ REF:	DATA:		

Nome e Assinatura

- (1) O cliente tomou conhecimento das condições gerais de garantia e assistência técnica (anexo 1).  
 (2) O não cumprimento dos requisitos obrigatórios impossibilita a realização dos serviços de assistência técnica.

## CONDIÇÕES GERAIS DE GARANTIA E ASSISTÊNCIA TÉCNICA (ANEXO 1)

Os termos e condições relativos a garantia e assistência técnica encontram-se no Anexo 1 das Condições Gerais de Venda.

### 1. Garantia Legal

1.1 O Cliente reconhece que, enquanto vendedor, constitui sua obrigação responder pela não conformidade dos Produtos com o contrato de compra e venda nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro de 2021, quando estejamos perante consumidores, sendo estes entendidos como aqueles a quem sejam fornecidos bens destinados a uso não profissional, devendo nomeadamente neste âmbito:

- Assegurar a substituição ou reparação dos Produtos, devendo a mesma ser realizada no prazo de 30 dias, podendo o consumidor final solicitar a resolução do contrato ou redução do preço.
- Suportar as despesas necessárias ao referido na alínea a) anterior no que diz respeito a deslocações e mão-de-obra.

Os custos relativos a mão-de-obra, despesas de deslocação e outra inerentes serão suportados pelo Cliente, sendo unicamente o custo das peças substituídas suportado pelo Grupo Sanipower.

O Cliente desde já renuncia ao direito de exercer o direito de regresso contra o Grupo Sanipower relativamente aos encargos relacionados com a garantia.

### 2. Garantia Voluntária

2.1 O Cliente declara ter conhecimento que o Grupo Sanipower concede aos clientes finais uma garantia voluntária nos termos do presente documento em vigor, obrigando-se a executar as obrigações que da mesma resultam perante o consumidor final.

2.2 A garantia terá a validade de 36 meses contados a partir da data da instalação no cliente final ou de 42 meses da data da fatura emitida pelo Grupo Sanipower, prevalecendo o período que termine primeiro, com as seguintes exceções:

- PEÇAS DE SUBSTITUIÇÃO – 12 meses após a data da fatura emitida pelo Grupo Sanipower.
- USO PROFISSIONAL – 18 meses contados a partir da instalação no cliente final ou 24 meses da data da fatura emitida pelo Grupo Sanipower, prevalecendo o período que termine primeiro;
- A garantia cobre todos os defeitos de fabrico do equipamento, desde que o mesmo seja instalado de acordo com os manuais de instalação que o acompanham e por técnico autorizado pelo Grupo Sanipower, com plena observância de toda a regulamentação e normativas em vigor, bem como as práticas da boa arte.
- Durante o período estipulado, a garantia cobre apenas o envio de peças de substituição necessárias para a reparação de equipamentos com defeito de fabrico, sendo os restantes encargos da responsabilidade do Instalador ou, na ausência deste, do Consumidor.
- Ficam excluídas da garantia as peças danificadas por má utilização.
- A garantia abrange todas as peças sobresselentes, excetuando-se os consumíveis tais como óleo lubrificante, fluido frigorígeno, pilhas, componentes de eletrónica, membranas, outros componentes de desgaste rápido ou ainda compressores a funcionar com fluido frigorígeno diferente da respetiva chapa de características.

2.7 As peças serão comercializadas durante o período legal a contar da data de fabrico do equipamento correspondente, sem prejuízo de possíveis ruturas momentâneas de stock.

2.8 Durante o período de garantia, as peças de substituição serão fornecidas ao Cliente, desde que, sempre que solicitado, as peças defeituosas sejam devolvidas ao Grupo Sanipower, num prazo de dez dias úteis, juntamente com uma fotocópia da fatura de aquisição do equipamento.

2.9 As peças enviadas ao Cliente e não utilizadas por este, deverão ser devolvidas ao Grupo Sanipower, no prazo máximo de dez dias úteis, em estado e embalagem originais, perfeitamente acondicionadas e livres de portes.

2.10 Para acionar a garantia, o Cliente deverá fazer junto do Grupo Sanipower a prova de compra do equipamento pelo cliente final, através da exibição da fatura.

a) Na falta de apresentação da fatura de compra pelo Cliente, os 36 meses do período de garantia serão contados a partir da data de venda pelo Grupo Sanipower.

2.11 As condições de garantia constantes deste documento, poderão ser alteradas com aviso prévio de 10 dias de calendário, excetuando-se as disposições legais previstas por lei.

2.12 Os equipamentos fornecidos pelo Grupo Sanipower são garantidos nos termos da garantia específica, aplicável para cada um deles, entendendo-se que essa garantia nunca poderá ser superior à concedida pelo próprio fabricante.

### 3. Vendas Fora do Território Nacional

3.1 As condições Gerais de Garantia e Assistência Técnica dos Produtos comercializados pelo Grupo Sanipower são válidas apenas quando os produtos sejam instalados em território português.

3.2 Fora do território português, encontra-se excluída toda e qualquer garantia e assistência técnica dos produtos adquiridos ao Grupo Sanipower.

3.3 Caso exista uma situação de avaria decorrente de defeito de fabrico durante o período de garantia legal, a reparação ou substituição do mesmo deverá ser assegurada pelo Cliente, suportando o mesmo os respetivos custos de material, mão de obra e deslocações e inerentes à reparação e ou assistência.

3.4 O Grupo Sanipower não assume qualquer responsabilidade pelo não cumprimento de quaisquer normas ou leis vigentes no país de destino dos Produtos, devendo o seu cumprimento ser assegurado pelo Cliente.

### 4. Assistência Técnica

4.1 A assistência técnica será assegurada pela rede de profissionais autorizados pelos Grupo Sanipower.

4.2 O Grupo Sanipower poderá prestar assistência à rede de profissionais, mediante o preenchimento de formulário próprio para o efeito. A assistência fica pendente de agendamento de acordo com a disponibilidade dos técnicos do Grupo Sanipower.

4.3 Em qualquer intervenção de assistência técnica por parte do Grupo Sanipower, dentro ou fora do período de garantia, é obrigatória a presença de pessoal tecnicamente habilitado por parte do cliente, que participe dos trabalhos e facilite os meios de acesso adequados ao equipamento.

4.4 Sempre que não se verifique qualquer defeito de fabrico no equipamento, é responsabilidade do Cliente suportar os custos decorrentes de deslocações e/ou mão-de-obra.

### 5. Exclusões

5.1 Encontram-se excluídas das condições gerais de Garantia, as seguintes situações:

- Todos os sistemas, cujo acionamento (vulgo, "arranque") não tenha sido acompanhado pelo Grupo Sanipower, ou com expressa autorização do mesmo.
- Assistência técnica e peças requisitadas por motivos de acidente, queda, guerra, catástrofes naturais, má condução dos equipamentos, falta de manutenção, limpeza, distúrbios públicos, ambiente agressivo, voltagem incorreta, ventilação imprópria, bem como manipulação.
- As originadas por instalação ou utilização incorretas, em discordância com as normas indicadas nos manuais do fabricante, por tensões de alimentação elétrica indevidas, por desgaste devido a incorreto dimensionamento da unidade para a zona a climatizar e por transporte, desde que não reclamado à empresa transportadora no ato de receção da mercadoria.
- Reparações por pessoal não autorizado pelo Grupo Sanipower.
- Verificações periódicas, manutenção periódica e reparação de peças sujeitas a desgaste natural.
- Custos relativos a remoção ou instalação do equipamento.

### 6. Custos de intervenção

6.1 Todas as reparações efetuadas fora do período de garantia ou que não se encontrem abrangidas pela mesma, serão faturadas pelo Grupo Sanipower ao Cliente, de acordo com os seguintes critérios:

a) Tabela em vigor:

Tabela de Preços Assistência Técnica	Valor Unitário
Mão de Obra Técnico	45.00€
Valor Deslocação Mínimo (< 60KM)	30.00€
Valor Mínimo Faturado	100.00€

\* acresce IVA à taxa legal em vigor

b) Outros serviços não constantes na tabela em vigor, sob consulta.

### 7. Contactos

Telefone: (+351) 252 182 438

Email: [suporte@stpower.pt](mailto:suporte@stpower.pt)