

Certificado e Condições de Garantia

O Prazo da Garantia e os Termos e Condições aplicam-se a produtos adquiridos a partir de 1 de janeiro de 2022 e refletem as novas regras introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

Relativamente a produtos adquiridos até 31 de dezembro de 2021, os respetivos Prazos de Garantia e Termos e Condições seguem o disposto no Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, devendo ser consultados os Certificados/Condições de Garantia que acompanham cada equipamento.

Para qualquer questão, pode contactar a Linha de Assistência Técnica SMEG pelo 214 704 360 (Dias úteis das 9:00 h às 18:00 h, chamada para a rede fixa nacional).

1. Finalidade

O presente documento tem como objetivo descrever as condições de garantia e os principais direitos do consumidor¹ como comprador de um eletrodoméstico da marca SMEG², sem prejuízo da legislação aplicável.

2. Direitos do consumidor

Em caso de falta de conformidade³ do eletrodoméstico SMEG com o contrato de compra e venda (adiante referido como "Contrato"), o consumidor beneficia dos direitos de reposição da conformidade, redução do preço (proporcional à diminuição do valor dos bens que foram recebidos pelo consumidor, em comparação com o valor que teriam se estivessem em conformidade) ou resolução do contrato (estas duas últimas situações perante o vendedor), nos termos previstos na legislação aplicável, direitos esses que não são afetados por qualquer garantia comercial.

A SMEG informa que nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, é obrigada a disponibilizar as peças necessárias à reparação dos produtos adquiridos pelo consumidor durante o prazo de 10 anos após a colocação no mercado da última unidade dos mesmos.

3. Prazo de garantia

A SMEG garante que o eletrodoméstico está isento de defeitos materiais e de fabrico pelo período de 2 anos (equipamentos adquiridos até 31 de dezembro de 2021) ou de 3 anos (equipamentos adquiridos a partir de 1 de janeiro de 2022) a contar da data da primeira compra do equipamento por um consumidor e respetiva entrega ("data de compra original"). A falta de conformidade que se manifeste no prazo de 2 anos a contar da data de entrega do equipamento presume-se existente à data da entrega (salvo quando tal for incompatível com a natureza dos equipamentos ou com as características da falta de conformidade). Decorrido este prazo (nos casos em que a garantia legal seja de 3 anos) cabe ao cliente provar que a falta de conformidade existia à data da entrega.

Para eletrodomésticos adquiridos a partir de 1 de janeiro de 2022, em caso de reparação, o bem reparado beneficia de um prazo de garantia adicional de 6 meses por cada reparação

Garantia

(até ao limite de 4 reparações). Caso o produto seja substituído, inicia-se um novo período de garantia legal.

4. Condições

Entre as disposições derivadas do Contrato, destacam-se as contidas no Livro de Instruções relativas à utilização e instalação de cada eletrodoméstico. Os direitos reconhecidos pela SMEG como importador do eletrodoméstico são independentes dos direitos que o consumidor possa exercer perante o vendedor em consequência do contrato de compra e venda.

O consumidor pode escolher entre a reparação ou a substituição do bem, salvo se o meio escolhido para a reposição da conformidade for impossível ou, em comparação com o outro meio, impuser ao profissional custos desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo: i) o valor que os bens teriam se não se verificasse a falta de conformidade; ii) a relevância da falta de conformidade; e iii) a possibilidade de recurso ao meio de reposição da conformidade alternativo sem inconvenientes significativos para o consumidor.

A SMEG pode recusar repor a conformidade dos bens se a reparação ou a substituição forem impossíveis ou impuserem custos que sejam desproporcionados.

O consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço, nos termos do artigo 19.º, e a resolução do contrato, nos termos do artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, nas circunstâncias previstas no artigo 15.º do mesmo diploma legal.

Caso a falta de conformidade do bem se manifeste no prazo de 30 dias após a entrega, o consumidor pode optar diretamente entre a substituição do bem e a resolução do contrato, exceto nas situações legalmente previstas.

Considera-se como data de entrega, salvo prova em contrário, o dia que figure na fatura de compra.

Para efeitos de reparação ou substituição, o consumidor deve disponibilizar os bens.

O direito de resolução é exercido nos termos legais, através de declaração (por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais) na qual o consumidor informa da sua decisão de pôr termo ao contrato de compra e venda (perante o vendedor).

A SMEG pode opor-se ao exercício dos direitos pelo consumidor verificando-se qualquer das seguintes situações:

- a) A não conformidade resulte exclusivamente de declarações do vendedor sobre o eletrodoméstico e sua utilização, ou de má utilização;
- b) Não ter colocado o eletrodoméstico em circulação;
- c) Poder considerar-se, tendo em conta as circunstâncias, que a não conformidade não existia no momento em que colocou o eletrodoméstico no mercado;
- d) Não ter produzido o eletrodoméstico, nem para venda ou fornecimento, nem para qualquer outra forma de distribuição com fins lucrativos, ou não o tenha fabricado ou distribuído no quadro da sua atividade profissional; ou

e) Terem decorrido mais de 10 anos sobre a colocação do eletrodoméstico no mercado.

5. Como acionar a garantia

A Garantia só é válida mediante a apresentação, conjuntamente com o presente Certificado de Garantia, da fatura comprovativa da compra (indicando a data de aquisição, o nome do vendedor, a identificação do modelo e do número de série do equipamento, bem como o nome e morada do comprador) do eletrodoméstico SMEG.

O serviço de assistência em garantia deve ser solicitado a SMEG² ou à loja onde adquiriu o seu eletrodoméstico, pode também usar os contactos disponíveis no site, www.smeg.pt

É necessário indicar o modelo e número de série do eletrodoméstico e informar os dados da fatura de compra do respetivo eletrodoméstico.

O serviço de assistência é prestado de Segunda a Sexta-feira das 9.00 às 18.00 horas, exceto feriados.

No caso de pequenos eletrodomésticos, não é prestado serviço de assistência ao domicílio.

O pequeno eletrodoméstico a reparar deve ser entregue em local a indicar pela SMEG ou na loja do vendedor. No caso de recorrer a um serviço de correio ou outro semelhante, para transporte do pequeno eletrodoméstico para o Centro Técnico, o consumidor deve ter o cuidado de o proteger e embalar devidamente.

6. Exclusões

O consumidor não poderá exercer os direitos e garantias descritos no presente documento sempre que se verifique alguma das situações seguintes:

a) Se, no momento em que for celebrado o contrato, o consumidor tiver conhecimento da falta de conformidade ou não puder razoavelmente ignorá-la;

b) Quando não apresentar a fatura de compra do eletrodoméstico SMEG, em conformidade com o estabelecido no ponto 7 ou se a chapa de características tiver sido removida do eletrodoméstico;

c) Quando a falta de conformidade ou os danos no eletrodoméstico sejam consequentes da sua má utilização ou da inobservância das indicações contidas no Livro de Instruções (ou das Instruções de Instalação) ou quando haja INSTALACAO NÃO REGULAMENTAR (tensão, pressão de gás ou de água, ligações elétricas ou hidráulicas não adequadas) bem como anomalias causadas por calcário na água ou por oscilações das redes de distribuição de energia elétrica, gás ou água;

d) Quando a falta de conformidade ou os danos no eletrodoméstico sejam consequência de casos de força maior. Considerar-se-ão como casos de força maior os eventos imprevisíveis, ou que, embora previsíveis, não fosse possível evitar, designadamente, incêndio, inundação, fenómenos atmosféricos, geológicos, escassez ou indisponibilidade das redes de abastecimento doméstico;

e) Quando a temperatura e ou humidade do local onde esta o eletrodoméstico esteja fora do limite do conforto térmico residencial, quando haja presença de praga doméstica, ou qualquer outra situação similar ou análoga;

Garantia

- f) Sempre que a falta de conformidade ou os danos no eletrodoméstico sejam consequência de uma utilização não doméstica do mesmo;
- g) Quando o eletrodoméstico tenha sido objeto de instalação ou de reparação por pessoas que não se encontrem sob a responsabilidade do Serviço Técnico da SMEG.
- h) Quando seja necessário substituir peças danificadas por mau manuseamento ou por danos durante o transporte;
- i) Quando seja necessária a substituição de lâmpadas, fusíveis, juntas de borracha, vidros, botões, puxadores, grelhas, queimadores, tubos externos, filtros e acessórios amovíveis. Em casos de desobstrução de bombas e limpeza de filtros. Nos serviços de manutenção em peças cujo desgaste é previsível e decorre da normal utilização do eletrodoméstico. Em casos de danos no esmalte e/ou na pintura provocados por cortes, pancadas ou fatores externos;
- j) Sempre que o pedido de assistência seja resolvido com explicações de funcionamento.

7. Outros

Sem prejuízo dos direitos que lhes são conferidos pelo DL n.º 84/2021, de 18 de outubro, os compradores de eletrodomésticos SMEG podem vir a beneficiar, em função do momento da sua aquisição, de uma garantia extraordinária concedida pela SMEG, nos termos e condições a definir em certificado autónomo.

1 Consumidor é “uma pessoa singular que atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional; aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios”.

O uso não profissional consiste na utilização dos bens a título pessoal, familiar ou doméstico. Portanto, não é consumidor quem obtém ou utiliza bens ou serviços para satisfação das necessidades da sua profissão ou da empresa. Nestes casos, não se aplica as condições deste certificado.

2 SMEG PORTUGAL, Unipessoal, Lda., tem o NIPC 507478703 e sede na Rua António Maria Cardoso, 14 – Lisboa, 1200-137 Lisboa. Tel.: 214 704 360. Fax.: 214 704 361. Mail: sat@smeg.pt

3 Conformidade dos bens: requisitos previstos nos artigos 6º a 9º do DL n.º 84/2021, de 18 de outubro.