

GARANTIAS & PEDIDOS DE REPARAÇÃO (RMA)

GARANTIAS E REPARAÇÕES

Saiba o que esperar e como agir em caso de imprevistos com o seu produto

Garantia

Os artigos comercializados pela UNJINUW, estão abrangidos pelo regime de garantia legal. Antes de adquirir um bem, tenha em mente os seguintes pontos descritos nesta página:

1. A UNJI NUW é meramente uma distribuidora;
2. Todos os produtos comercializados pela UNJINUW não são fabricados pela mesma. No momento da venda, a UNJINUW disponibiliza ao Cliente a garantia da marca desse(s) mesmo(s) produto(s);
3. Todos os produtos comercializados pela UNJINUW são abrangidos pelo período de garantia mínimo estipulado pela Lei regente em Angola, Neste caso, será 1 (Um) ano de garantia dada pelo Fabricante.
4. Em caso de dificuldades na instalação/utilização de algum produto, comece por certificar-se de que está a seguir todas as instruções contidas nos Manuais de Instruções do Fabricante, nomeadamente sobre a instalação e utilização do software apropriado. Se o problema persistir, contacte diretamente o fabricante através dos contactos abaixo mencionados.
5. Em casos de RMA, a UNJINUW compromete-se a dar o seu melhor para que o seu produto seja trocado o mais rapidamente possível, tendo o Cliente, contudo de ter em mente que o processo não depende exclusivamente da UNJINUW. A responsabilidade é do Fabricante.
6. No caso de produtos descontinuados, a troca poderá ser feita por um produto equivalente ou superior ao atualmente em comercialização, no entanto, esta troca é exclusivamente da responsabilidade do Fabricante.
7. Os pedidos de RMA são efetuados no site do Fabricante ou através de número específico para tal, em português.
8. Tenha em atenção que qualquer alteração ao produto de origem INVALIDA A GARANTIA. Por exemplo: remoção dos autocolantes com número de série ou outro tipo de etiqueta alusiva à garantia, adulterações provocadas por VMODS, incorreta instalação de dissipadores em gráficas e memórias, processadores e motherboards com pinos partidos/tortos, produtos incompletos, etc. Em todos estes casos o RMA é imediatamente RECUSADO;
9. Independentemente de o equipamento ter ou não ter garantia, sempre que este seja rececionado para reparação e não seja detetada nenhuma avaria, ou que esta tenha sido causada por utilização incorreta, poderá ser cobrada uma taxa para cobrir custos logísticos, bem como custo de averiguação da avaria.

10. Em nenhum caso a UNJINUW poderá ser responsabilizada pela eventual perda parcial ou total de dados, programas ou software, instalados nos produtos entregues para reparação.
11. O prazo de levantamento dos equipamentos para reparação é de 30 dias após o registo de documento, caso contrário, o material considera-se abandonado nos termos do artº 1267/1a do C.Civil, pelo que a UNJINUW deixa de ser responsável pela integridade do equipamento. A partir do momento em que este se considere abandonado, o titular fica obrigado a pagar a título de cláusula penal a importância de 1000 Kwz por cada dia de atraso no levantamento. Passados 3 anos da data do respetivo documento e, ao abrigo do artigo 1299 do C .Civil, o material tornar-se-á propriedade da UNJINUW a título de usucapião. Em caso de dívida, a UNJINUW goza do direito de reter todo o material existente nas suas instalações até que esta seja totalmente liquidada.

Garantia - Prestação de serviços/reparações

A garantia de reparação é de 90 dias, a contar da data de finalização da prestação de serviço, sendo a garantia válida apenas para as peças substituídas (esta garantia limitada não afeta os direitos legais estabelecidos na legislação nacional). A garantia das reparações não contempla as seguintes condições: Danos físicos (equipamento partido/danificado/corroído/empenado, etc.);

1. Uso indevido, danos causados por quedas, negligência, fogo, água, perturbações elétricas, atmosféricas, etc
2. Danos causados por transporte efetuado pelo Cliente ou terceiros em sua representação.
3. Utilização de opções ou consumíveis não apropriados ao equipamento em questão.
4. Durante este período o equipamento tiver sofrido intervenção técnica, com mão-de-obra e peças alheias aos serviços da UNJINUW, Lda..
5. A reparação anterior tiver sido efetuada sob pedido e responsabilidade do cliente.

Garantias – direta com o fabricante

Maioria das marcas, que a Unjinuw comercializa, disponibilizam garantia/suporte direto ao Cliente, nestes casos pode entrar em contacto diretamente com a marca para tratar da reparação em garantia do equipamento. Toda a comunicação é feita em português

Nos produtos da marca Dell, deve o consumidor, logo após a compra aceder ao Site da Marca (www.dell.com) e registar o seu produto para que a garantia tenha início e efeito.

Após este registo, e em caso de alguma avaria, este site deve ser o ponto de contato para iniciar um processo de garantia e a sua reparação.

Também poderá aceder aos serviços técnicos da Dell através do Número de telefone +27 10 334 0062 e através do whatsapp.

Tenha em conta que sem o registo do seu produto nos serviços de Suporte do fabricante a garantia é nula.

Condições de devolução

1. Cada pedido de RMA corresponde apenas a um produto, se tiver mais, preencha um novo por favor.
2. Deverá enviar o(s) artigo(s) para as nossas instalações até um prazo máximo de 7 dias após o pedido de RMA.
3. No caso de o RMA ser uma devolução comercial, deverá proceder ao envio para as nossas instalações no prazo de 14 dias após tomar posse física dos bens (mais informações aqui e aqui).
4. As despesas de envio para as nossas instalações ficam a cargo do cliente, ficando as despesas de entrega ao cliente a cargo da UNJINUW.
5. A cópia da fatura ou venda a dinheiro, e não o original remetido a quando da venda, deverá ser enviada em conjunto com os produtos dentro da embalagem. Este ponto é fundamental. O não cumprimento desta norma levará á recusa imediata do RMA.
6. Os produtos devem ser devolvidos na caixa original do produto com cabos, manuais e CD's de origem.
7. Após a receção, os produtos serão testados e verificados segundo a descrição da avaria.
8. A UNJINUW não se responsabiliza pelos danos no material aquando do transporte.
9. O cliente só deverá enviar o equipamento após efetuar todos os testes e certificar-se que este não está em condições.
10. Se o produto nos for entregue em perfeitas condições de funcionamento, ou seja, não apresentar qualquer anomalia após ser testado, o mesmo será devolvido ao cliente, sendo este responsável pelo pagamento dos portes.
11. O não cumprimento destas normas leva à recusa do RMA e consequente devolução dos produtos, com despesas de envio a cargo do cliente.

12. Independentemente do equipamento ter ou não garantia, sempre que este seja rececionado para reparação e não se detetar nenhuma avaria, ou que esta tenha sido causada por utilização incorreta, poderá ser cobrado uma taxa para cobrir custos logísticos.
13. Em nenhum caso nos responsabilizamos pela eventual perda parcial ou total de dados, programas ou software, instalados nos produtos entregues para reparação.
14. Não nos responsabilizamos por equipamentos não levantados 6 meses após a sua reparação. Depois deste período, o equipamento será considerado abandonado e entregue a um centro de reciclagem.