

Para realizar uma devolução em garantia preencha o seguinte formulário e envie-o por email para [pedidos@onedirect.pt](mailto:pedidos@onedirect.pt)

A Onedirect enviará um email com o número correspondente de RMA designado, como também as instruções de devolução. **Não se aceitam equipamentos sem número de RMA ou portes no destinatário.**

**Dados do cliente**

<b>Número de contribuinte</b>	
<b>Nome da empresa</b>	
<b>Nome e apelido do solicitante</b>	
<b>Telefone</b>	
<b>Email de contacto</b>	

**Dados da compra**

<b>Número da fatura</b>	
<b>Nº de serie</b>	

**Motivo do envio**

<b>Garantia</b>	<b>Devolução comercial</b>	<b>Outros (detalhar)</b>
-----------------	----------------------------	--------------------------

**Descrição detalhada da incidência**

**Notas Importantes:**

- Não se aceitam descrições limitadas como “erro” ou “deixou de funcionar”.** Deve descrever de forma detalhada qual o comportamento do equipamento.
- No caso de o equipamento levar pilhas, deve, antes de reportar a incidência, mudar as pilhas do equipamento e testar se funciona com novas pilhas.
- Os telemóveis devolvidos são formatados e repostos os seus valores de fábrica. Esse procedimento pode ser efetuado pelo cliente antes do envio para garantia.
- Incidências relacionadas com software não entram em garantia.**
- Os equipamentos fora do âmbito da garantia são devolvidos ao cliente, sendo o cliente a suportar o custo do transporte.

## Condições Gerais de Garantia

1. Em Portugal não existe um regime único de garantias na venda de bens. O regime varia consoante a natureza dos bens (móveis ou imóveis) e a natureza do adquirente (a pessoa singular ou coletiva que vai utilizar efetivamente os bens, que pode ser o consumidor final, o utilizador “profissional” – pessoa singular ou coletiva, onde se inclui o Estado e organismos” da Administração Pública com regime próprio).
  - a. **Consumidor final** - Situações em que o adquirente é um consumidor final, ou seja “...alguém a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por empresa ou pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios”
    - I. **garantia de 2 anos a contar da entrega do bem (artº 5º nº 1 DLnº 67/2003)**
  - b. **Utilizador profissional** - Situações em que o adquirente, pessoa coletiva ou singular é um utilizador profissional, isto é, destina os bens adquiridos a um uso profissional (industrial, serviços, etc)
    - I. **garantia de seis meses após a entrega da coisa, se o contrato não dispuser de forma diferente ou se os usos não estabelecerem prazo maior (artº 921º nº 2 CC).**
    - II. **Embora a garantia legal é de 6 meses, a Onedirect oferece garantia de 1 ano para os equipamentos profissionais**
2. Se tiver comprado um produto na Onedirect tem também direito a cancelar e devolver os bens adquiridos no prazo de 14 dias, por qualquer motivo e sem qualquer justificação. Contudo deve devolver o equipamento tal como o recebeu, caso exista algum dano na embalagem ou no equipamento a Onedirect devolverá apenas 70% do valor da fatura excluindo portes de envio ou serviços. O valor dos portes de envio não são devolvidos.
3. Os equipamentos considerados consumíveis, como baterias, acessórios, cabos eletrónicos, tem uma garantia de 6 meses.
4. Obtenha mais informação no seguinte link: <http://www.onedirect.pt/condicoes-gerais-de-venda>
5. Os gastos diretos de devolução deverão ser satisfeitos em todo o caso pelo cliente, excepto quando o cliente tenha adquirido o serviço de garantia total.

Assinando o presente documento, aceita as condições de devolução da empresa.

Nome do cliente:

\_\_\_\_\_

Nome da empresa (se procede):

\_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

Informação adicional:

Legislação europeia para consumidor final:

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:31999L0044&from=PT>

Legislação Portuguesa para utilizador profissional

<http://www.aeportugal.pt/comunicacoesemail/Legislacao%20Consumo/11%20-%20Garantias%20em%20Portugal%20-%20ESQUEMA%20reduzido.pdf>