

QUADRO DE RESPONSABILIDADES

PRODUTOS	A SUA PARTE	A NOSSA PARTE
Maquinas de lavar roupa e louça	<ul style="list-style-type: none"> • Instalar a torneira de acordo com as normas em vigor • Instalar e desobstruir o ponto de descarga • Ter tomada elétrica de acordo com as normas em vigor 	<ul style="list-style-type: none"> • Desembalar • Remover o tampo quando necessário • Destruvar • Instalar a mangueira de entrada de água à torneira • Colocar a mangueira de descarga de água • Ligar a ficha elétrica à tomada • Regular os pés
Máquinas de secar roupa	<ul style="list-style-type: none"> • Ter um local apropriado para ser montado e ligado apenas à tomada para a verificação do estado do ecrã • Ter tomada elétrica de acordo com as normas em vigor 	<ul style="list-style-type: none"> • Desembalar • Remover o tampo (quando necessário) • Colocar a ficha elétrica • Regular os pés
Frigoríficos Americanos, combinados, arcas, fogões, fornos, placas	<ul style="list-style-type: none"> • Ligar os equipamentos 6 a 8 horas após a entrega • Solicitar técnico especializado para instalar o artigo 	<ul style="list-style-type: none"> • Desembalar • Regular os pés • Instalar os puxadores quando necessário
Televisores	<ul style="list-style-type: none"> • Montar móveis ou kits 	<ul style="list-style-type: none"> • Desembalar • Sintonização automática

LINHAS DE APOIO

Na eventualidade de encontrar problemas no equipamento adquirido, comece por contactar os especialistas das marcas / fabricantes.

ACER	808 300 011
ALCATEL	210 608 026
APPLE*	800 207 983
ASUS	211 451 758
BALAY	214 250 740
BOSCH	214 250 730
CANON	214 245 190
CANDY / HOOVER	707 200 188
CONCEPTRONIC	800 208 472
CONFORTEC	225 025 742
ELECTROLUX / ZANUSSI	214 403 939
EPSON	707 222 111
FUJIFILM	229 069 849
GARMIN	214 447 460
HAIER	214 393 915
HP	210 608 027
HUAWEI	800 100 066
INDESIT / HOTPOINT	707 203 204
KRUPS	808 284 735
LENOVO	707 500 137
LG	808 785 454
MEO	808 962 222
MICROSOFT	808 223 242
MOULINEX	808 284 735
NINTENDO	211 129 511
NIKON	213 866 209
ORIMA	231 467 427
PHILIPS	800 780 067
PIONEER	217 162 204
SAMSUNG	808 207 267
SIEMENS	214 250 770
SONY PLAYSTATION	211 121 813
SONY PORTUGAL	808 201 732
SPC	308 803 664
TEFAL	808 284 735
TEKA	234 329 528
TP-LINK	213 470 492
VODAFONE	808 910 011
VULCANO	808 275 325
WHIRLPOOL	707 203 204
WIKO	707 201 553

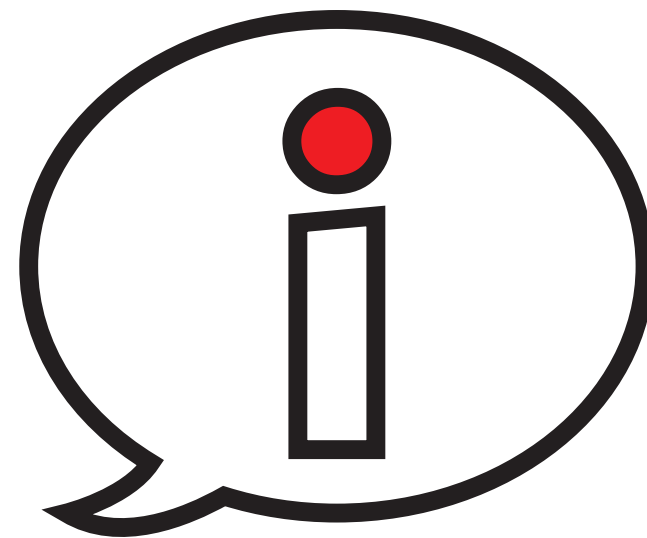
(*) PROCEDIMENTOS PÓS-VENDA PRODUTOS APPLE

- Trocas de iPads, iMacs, iPods e iPhones só se efetuam com embalagem fechada.

Para obter assistência técnica por telefone ligue por favor para o 800 207 983 de segunda a sexta-feira, das 09h00 às 19h45.

Serviço pós-venda

Precisa de ajuda?



Militantes do
Bom, São e Local

 Auchan



Política de trocas e devoluções

Ao comprar um artigo* nas nossas lojas, tem 30 dias para o devolver em qualquer loja Auchan que venda essa categoria de artigo.

A devolução dos artigos deve respeitar as seguintes condições:

Restituição dos artigos nas mesmas condições em que foram adquiridos, com a embalagem original intacta e acompanhados da respectiva fatura.

(* I-De forma a evitar o desperdício alimentar pela quebra da cadeia de frio, os produtos frescos ou congelados não podem ser trocados ou devolvidos.

II-Esta política de trocas e devoluções é aplicável a todos os artigos que não tenham sido personalizados (de acordo com especificações do cliente, por exemplo lentes graduadas).

ASSISTÊNCIA TÉCNICA

DENTRO DA GARANTIA

As condições de garantia dos produtos à venda nas lojas Auchan são da responsabilidade dos fabricantes.

A assistência técnica é assegurada pelos representantes das próprias marcas.

O diagnóstico da avaria dos grandes eletrodomésticos será feito em casa do Cliente, para maior comodidade, sem encargos (exceto em caso de má utilização ou não verificação da avaria), por um técnico credenciado e autorizado pela marca.

FORA DA GARANTIA

Caso a anomalia reportada não se encontre coberta pela garantia, o custo do orçamento de reparação será suportado pelo Cliente, assim como o valor cobrado pela reparação, sendo a mesma realizada só após autorização prévia do Cliente.

O Cliente deverá suportar o custo da execução do orçamento apresentado para a reparação do produto, de acordo com as tabelas em vigor pelo representante autorizado da Marca.

TAXA DE NÃO ACEITAÇÃO

No caso de avarias não cobertas pela garantia, se não for aceite o orçamento, poderá ser cobrada uma taxa, de acordo com as tabelas em vigor dos serviços de assistência técnica.

ENTREGAS AO DOMICÍLIO GRANDES VOLUMES

A Auchan leva até sua casa ou a outro sitio que precise aquilo que não pode levar consigo.

O que importa é que pode fazer as suas compras nas nossas lojas e ir para casa descansado.

Trata-se de um serviço de entregas gratuito de grandes volumes, de valor unitário igual ou superior a 125€, num raio de 50 km da sua loja.

COMO FUNCIONA

1. OS SEUS DADOS

Tenha especial atenção à exatidão dos dados que fornece: nome, morada da entrega, código postal correto, pontos de referência e contacto telefónico. Só assim podemos garantir o serviço já que a Auchan não se responsabiliza por atrasos ou danos causados por dados incorretos ou incompletos.

2. PERÍODOS DE ENTREGA

Escolha o período que mais lhe convém:

Manhã entre as 08h00 e as 14h00

Tarde entre as 14h00 e as 20h00

3. CONDIÇÕES TÉCNICAS E DE ACESSO

Deve desimpedir o local onde o produto vai ser colocado, bem como garantir as condições necessárias para a sua instalação, se for o caso (ver quadro de responsabilidades). A Auchan não garante a prestação do serviço caso não estejam reunidas as condições de segurança no local.

4. RETORNO DO ARTIGO USADO

Deixe connosco o seu artigo usado*, é gratuito. Para tal, basta falar com um dos nossos colaboradores quando fizer a sua compra e informar-se sobre os procedimentos. Tenha em atenção que o artigo usado deverá ser da mesma tipologia, estar desinstalado, completo e não deverá ter água, gelo ou outras matérias que possam danificar os produtos ou embalagens que estão a ser transportados ao mesmo tempo.

*Excluídos colchões e móveis.

5. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

No ato da receção da mercadoria deverá **examiná-la cuidadosamente, verificando se não há danos exteriores e se está completo**. Depois, e **se as perfeitas condições se verificarem**, assine o comprovativo e indique a hora. Caso o artigo não se encontre nas perfeitas condições, deve declinar a entrega sem assinar o comprovativo.

RESPONSABILIDADE E DEVERES DAS PARTES

É da responsabilidade do cliente guardar toda e qualquer informação antes do equipamento ser deixado no Serviço Pós-Venda, não sendo a Auchan Retail Portugal responsável por qualquer perda, modificação ou corrupção de programas, informações ou dados.

Recomenda-se a utilização regular de backup (cópias de segurança) aos equipamentos.

CONSELHOS/RECOMENDAÇÕES

Ao adquirir um equipamento nas nossas lojas, não se esqueça:

- Leia sempre o manual de instruções antes de colocar o equipamento em funcionamento.
- Os danos provocados por má instalação ou má utilização estão excluídos da garantia legal.
- Certifique-se que os equipamentos de culinária e queima: esquentadores, fogões, placas... são instalados por técnicos credenciados pela Direção de Energia (Dec. Lei 521/99 de 10 de Dezembro), caso contrário, se houver uma avaria, será considerado má instalação, com perda de garantia legal.
- Os aparelhos de ar condicionado só podem ser instalados por empresas certificadas. Apenas empresas certificadas podem instalar, efetuar manutenção ou prestar assistência técnica a equipamentos que possuem gases fluorados, como os aparelhos de ar condicionado. O regulamento (UE) nº 517/2014 estabelece regras específicas sobre o confinamento, utilização, recuperação e destruição de gases fluorados.
- Participe as avarias nos 60 dias após a sua deteção.
- Caso tenha adquirido um computador ou outro equipamento com possibilidade de armazenamento de dados, proteja a sua informação. Faça regularmente backups (cópias de segurança) da informação guardada no equipamento, de acordo com as instruções do fabricante.
- Software - recomenda-se sempre a instalação de software licenciado.
- O selo de garantia do Sistema Operativo não deverá ser retirado ou rasurado.
- Para eventual referência futura, guarde junto da fatura, o número de série (se preferir anote este número na fatura), o certificado de garantia e a embalagem original do equipamento adquirido.