

CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA

www.alvarogrupo.pt

O site **www.alvarogrupo.com** reporta à loja Álvaro Electrodomésticos com sede na Av. Dr. José Eduardo Vitor das Neves, nº 38, 2330-066 - Entroncamento, propriedade da empresa Álvaro Electrodomésticos registada na Conservatória do Registo Civil/Predial/ do Entroncamento com o NIPC 502 200 090. O presente documento regula o processamento de encomenda online efectuada por um cliente a qual obriga à tomada dos seguintes procedimentos:

1 – Procedimento e Fornecimento

1.1. Aconselhamos confirmação pelos nossos serviços do respectivo stock, via telefone / e-mail.

1.2. Em caso de indisponibilidade total do produto e/ou ruptura de stock, será informado do novo prazo de entrega ou cancelamento parcial ou total da sua encomenda com direito ao reembolso da respectiva quantia paga.

1.2.1. O Prazo de Entrega é uma PREVISÃO (estimativa) e baseado em dias UTEIS. Qualquer atraso verificado na expedição de artigos não confere o direito a indemnização.

1.3. Os preços **não incluem** instalação, intervenção técnica ou qualquer formação/demonstração de funcionamento.

2 – Entregas e Gastos de envio (portes)

Os gastos de envio (portes) variam de acordo com as características do produto. A entrega dos produtos encomendados é efectuada pelos CTT e será orçamentada de acordo com as características do mesmo, nomeadamente peso. Os valores apresentados contemplam entrega ao nível do rés-do-chão ou andar com elevador em que o cliente confirma que os equipamentos caibam no mesmo.

Disponibilizamos, um serviço de entrega personalizada realizada pela nossa equipa de profissionais, no Entroncamento e num raio de 30 km gratuitamente. Este serviço contempla a entrega dentro da habitação, com desembalamento do equipamento, na presença do cliente e eventual retoma do equipamento equivalente em género e número (quando solicitado no acto da compra e com um valor acrescido de 10,00€/unidade).

Se optar por recolher a sua encomenda na loja não lhe será cobrado qualquer valor adicional.

Efectuamos expedições para o estrangeiro e para as ilhas em território Português, no entanto, os portes a cobrar são aplicados caso a caso devendo o cliente solicitar informação dos respectivos antes de efectuar o pagamento.

3 – Contratação de Serviços (extra) – Instalação

3.1. Esta contratação aplica-se apenas no **Entroncamento ou localidades num raio de 30 kms** e é solicitada via e-mail após finalizar a compra para: geral@alvarogrupo.com. Outras distâncias mediante orçamento.

PRODUTOS DE LIVRE INSTALAÇÃO

- Máquina de lavar roupa ou louça: 30.00€
- Frio: 30.00€
- Fogão: 30,00€
- Televisão: 30.00€
- Esquentador: 60,00€
- Termoacumulador eléctrico <= 50L: 55,00€
- Termoacumulador eléctrico > 50L: 65,00€
- Exaustor: 40,00€
- Chaminé de parede: 35,00€

PRODUTOS DE ENCASTRE

- Máquinas de lavar louça ou roupa: 40.00€
- Fornos e micro-ondas: 35.00€
- Placas:
 - Gás 50.00€
 - Vitrocerâmica/indução: 35.00€

(não inclui alterações de nicho na pedra – corte de pedra – 40,00€)

- Frio: 50.00€
- Exaustores e Chaminés: 45.00€
 - Chaminé de ilha: 80,00€

Observações: a instalação de produtos de encastre não inclui:

- Alterações de móveis;
- Alterações estruturais.

***Montagem de equipamentos fora destes parâmetros serão sujeitas a orçamento.**

Os valores apresentados incluem IVA à taxa em vigor.

4 – Cancelamento de encomendas

4.1. O Cliente poderá cancelar a sua encomenda em qualquer momento **até** à expedição da mesma, com direito ao reembolso de todas as quantias pagas. Após a expedição, todos os custos inerentes à tentativa de entrega e/ou devolução serão da total responsabilidade do cliente e descontados do valor a reembolsar.

4.2. Em caso de indisponibilidade do produto e/ou ruptura de stock, será informado do cancelamento parcial ou total da sua encomenda com direito ao reembolso da respectiva quantia paga.

4.3. Apesar dos esforços da ÁLVARO ELECTRODOMÉSTICOS em manter o site actualizado e livre de erros, alguns produtos poderão conter preços ou características incorrectos. Verificaremos os preços sempre que procedemos ao tratamento das encomendas. Se o preço do produto anunciado não for o correto, a ÁLVARO ELECTRODOMÉSTICOS entrará de imediato em contacto com o cliente informando o novo preço rectificado, aguardando pela confirmação ou cancelamento da encomenda. A ÁLVARO ELECTRODOMÉSTICOS reserva-se o direito de alterar características do produto, campanhas ou promoções sempre que se justificar, sem aviso prévio e sem prejuízo.

4.4. Nos termos do disposto na Lei 7/2004 de 7 de Janeiro, relativa ao comércio electrónico, a ÁLVARO ELECTRODOMÉSTICOS reserva-se o direito de cancelar unilateralmente a encomenda sempre que se verifique erro de programação, defeito de funcionamento dos computadores ou caso a proposta contratual chegue deformada ao seu destino e que o erro incida sobre um ponto essencial do contrato.

5 – Devoluções

Ao abrigo da Lei em Vigor, o consumidor terá direito a um prazo de 14 dias após a recepção do produto para a livre resolução do contrato (Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro), expressando junto da ÁLVARO ELECTRODOMÉSTICOS, Lda., dentro deste prazo, a sua intenção. Para que o prazo seja respeitado, pedimos que envie a comunicação antes do termo do prazo de resolução.

Só se admitirá a devolução e reembolso do valor se o produto estiver sem danos, na sua embalagem original, selado (sem ter sido aberto ou quebrado o selo de origem) e não apresentar qualquer sinal de utilização ou uso, ou seja, em perfeito estado.

É possível a devolução ou troca nas nossas instalações.

Todos os artigos serão verificados à chegada ao nosso serviço e só serão aceites para troca ou devolução, aqueles que respeitarem as condições de devolução.

Se optar pela devolução do valor informamos que o reembolso é efectuado pelo mesmo meio de pagamento no caso de cartão de crédito. No caso de pagamento por Multibanco ou Transferência Bancária, solicitamos que nos faculte o IBAN para podermos fazer a devolução de uma forma mais rápida.

6 – Reclamações

Se o(s) produto(s) recebido(s) não estiver(em) em conformidade com a Factura/Encomenda (ex. modelo, cor, etc.), o cliente deverá recusar a encomenda e alertar- nos através de e-mail ou telefone no prazo máximo de 3 (três) dias úteis a contar da recepção do produto. Decorrido o período, qualquer reclamação será sujeita a apreciação prévia da ÁLVARO ELECTRODOMÉSTICOS que poderá ser aceite ou não, consoante apreciação do Departamento Técnico. De igual forma, qualquer reclamação relativa a danos verificados no transporte terá de ser efectuada no prazo máximo de 5 dias (seguidos), acompanhada de FOTOS – devidamente explícitas e se estiver mencionado na guia da transportadora a anomalia verificada ou a indicação "sujeito a conferência". A não menção na guia de qualquer nota pressupõe, para efeitos de seguro de transporte, que os equipamentos recebidos se encontram em perfeitas condições e estão aceites no estado em que estão. Nesse caso, a ÁLVARO ELECTRODOMÉSTICOS providenciará esforços no sentido da resolução do problema com a ajuda, mas não poderá ser imputada de qualquer responsabilidade sobre o dano e, conseqüentemente, não suportará qualquer custo que daí advenha. Nenhuma reclamação será admitida se as condições supra expostas não forem escrupulosamente respeitadas.

7 – Garantia dos Bens de Consumo e Assistência Pós-Venda

A garantia dos produtos vendidos pela ÁLVARO ELECTRODOMÉSTICOS é a partir da data de entrega do bem e tem uma duração de **2 anos**.

O prazo da garantia suspende-se durante o período em que o bem estiver a ser reparado.

Para que possa usufruir deste direito é essencial guardar todos os documentos relativos à entrega do bem para reparação e do seu levantamento após a mesma. Verifique se estes documentos estão devidamente datados.

Os fabricantes podem estabelecer um prazo de garantia para os seus produtos, que cobre todos os defeitos de fabrico e avaria dos mesmos durante esse período.

A garantia também não é válida por negligência no uso dos equipamentos, ou pela intervenção de pessoas não autorizadas.

As reparações dos produtos dentro do prazo de garantia serão tratadas directamente com os Centros de Assistência Técnica das marcas, no entanto, não invalida que possamos ser contactados para pedir assistência ou apoio técnico.

A ÁLVARO ELECTRODOMÉSTICOS fornece aos seus clientes, de forma gratuita, os serviços de mediação, que sejam necessários para contacto com os fabricantes ou distribuidores dos produtos, realizando-se desta forma activa a garantia ao cliente nos termos da mesma.

8 – Recolha de Equipamentos Elétricos e Eletrónicos (REEE)

A ÁLVARO ELECTRODOMÉSTICOS preocupa-se com o meio ambiente e está inscrito na Entidade Gestora SILiAmb, **Sistema Integrado de Licenciamento do Ambiente** (<https://siliamb.apambiente.pt/pages/public/login.xhtml>), pelo que colocamos à disposição do Cliente, o serviço de recolha de equipamentos por transportadora ou através de um funcionário, na aquisição de outro equivalente.

Por questões de logística, o pedido de recolha de um equipamento deverá de ser imprescindivelmente mencionado quando a encomenda no nosso site (nas observações).

A recolha é feita ao nível do rés-do-chão, sendo necessário o cliente garantir a sua mobilização.

9 – Privacidade e Protecção de Dados Pessoais

Os dados recolhidos neste site são necessários para a celebração e a execução do contrato de compra e venda, destinam-se ao processamento das encomendas e comunicação com os Clientes, ao processamento de pedidos de informação e de eventuais reclamações, a análise estatística e avaliação de satisfação, podendo ser comunicados a entidades terceiras contratadas pela ÁLVARO ELECTRODOMÉSTICOS para assegurar os serviços inerentes às referidas finalidades. O fornecimento das

informações solicitadas no âmbito do registo do cliente reveste carácter obrigatório.

Caso o cliente dê o seu consentimento expresso no momento da criação ou de alteração do seu registo, a ÁLVARO ELECTRODOMÉSTICOS poderá enviar informação sobre produtos e serviços que possam ser do seu interesse utilizando os seus dados pessoais para efeitos de marketing directo através de qualquer canal de comunicação, nomeadamente mediante a utilização de correio electrónico, SMS ou outras formas de chamada. A ÁLVARO ELECTRODOMÉSTICOS não comercializará nem partilhará a sua base de dados de clientes com terceiros.

É reconhecido ao cliente, desde que devidamente identificado, o direito de acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, bem como a sua rectificação ou o seu apagamento, e a limitação do tratamento, ou do direito de se opor ao tratamento, bem como do direito à portabilidade dos dados. O cliente tem o direito de retirar o consentimento em qualquer altura no que respeita ao tratamento dos seus dados pessoais para acções de marketing directo. Poderá exercer os seus direitos através dos seguintes meios:

- Email: geral@alvarogrupo.com
- Carta: Álvaro Electrodomésticos, Lda - Av. Dr. José Eduardo Vitor das Neves, nº 38, 2330-066 - Entroncamento
- Site: www.alvarogrupo.com

10 – Utilização de *cookies*

Os *cookies* são pequenos ficheiros de texto enviados pelos sítios Web que visita e que são armazenados no seu computador. São amplamente utilizados para o funcionamento dos sítios Web, ou para aumentar a eficiência dos mesmos, bem como para fornecer informações aos proprietários do sítio.

A ÁLVARO ELECTRODOMÉSTICOS poderá utilizar cookies para recolher informações sobre como os visitantes utilizam o seu sítio Web. Os *cookies* recolhem informações de forma anónima, incluindo o número de visitantes, os sítios de onde provêm e as páginas que visitaram.

Os visitantes do nosso site utilizam diferentes programas de consulta e diferentes computadores. A fim de facilitarmos ao máximo as suas consultas, com a tecnologia que está a utilizar, anotamos automaticamente o tipo de programa de consulta e sistema operativo utilizado por um visitante, bem como o nome de domínio da entidade fornecedora de serviço Internet do visitante. Recolhemos igualmente o

número total de visitantes ao nosso site, de forma conjunta, para nos permitir actualizá-lo e melhorá-lo da maneira mais produtiva; neste processo não são extraídas informações pessoais identificáveis.

Se não desejar receber *cookies*, pode configurar o seu computador para o avisar sempre que receber um cookie ou desactivar todos os cookies através do seu programa de consulta. Consulte o menu de Ajuda do seu programa de consulta para saber qual a forma correcta de alterar ou actualizar os *cookies*. Se desactivar os *cookies*, poderá não conseguir aceder a algumas das funções acima indicadas.

11 – Legislação Aplicável

Todas as compras efectuadas no site estão sujeitas à legislação portuguesa. Qualquer conflito ou divergência de interpretação das Condições Gerais de Contratação e Utilização será submetido ao Tribunal português competente, da comarca da sede da empresa.

12 – Informação Complementar

Para qualquer litígio é escolhido o foro da comarca de Santarém, com renúncia expressa a qualquer outro.

CONTACTOS

ÁLVARO ELCTRODOMÉSTICOS, LDA

Loja 1 - Av. Dr. José Eduardo Vitor das Neves, nº38

2330-066 – Entroncamento

☎ 249 727 355

Atendimento - Segunda a Sábado - 9h – 13h e 15h – 19h

Loja 2 – Estrada da Barroca, nº 37

2330-108 – Entroncamento

☎ 249 711 985 - ☎ 917 245 985

Atendimento - Segunda a Sábado - 9h – 13h e 15h – 19h

Email: geral@alvarogrupo.com