

## CONDIÇÕES DE GARANTIA

### Garantia

O fabricante garante o funcionamento correto do produto desde que seja utilizado para o fim a que se destina e seja instalado e utilizado de acordo com as instruções incluídas nos manuais de instalação e utilização. Todos os produtos da Airzone Clima S.L. com a marca Airzone têm uma garantia mínima de 2 anos a partir da data especificada em documento vinculativo, guia de remessa ou fatura da Airzone, que abrange defeitos de fabrico. O incumprimento da regulamentação vigente sobre instalações (regulamentos eletrotécnicos e de baixa tensão, bem como outros regulamentos que possam afetar as instalações de climatização e aquecimento, segurança, canalização, etc.) implica a anulação da garantia do produto. De maneira semelhante, a substituição de elementos Airzone por outros fabricados por terceiros implica a anulação da garantia.

### Solicitação e envio de material na garantia

Todas as solicitações de garantia serão sempre realizadas através da plataforma web para o profissional da Airzone [myzone.airzone.pt](http://myzone.airzone.pt), canal direto e prioritário para atender às solicitações dos clientes. Nesta plataforma web, a secção dedicada à gestão de garantias está localizada em *Minha Área - Minhas Garantias*.

Las solicitações de garantia devem ser aprovadas pelo departamento de Suporte Técnico da Airzone Clima S.L.. Para isso, é indispensável o diagnóstico da situação da instalação/peça por parte de tal departamento. Em função das anomalias observadas na instalação, os técnicos da Airzone Clima S.L. irão identificar junto do cliente a origem dos problemas e avaliar a necessidade de envio do produto ao abrigo da garantia, gerando um número de autorização de garantia. Ao enviar um material ao abrigo da garantia, a Airzone emite uma fatura. O cliente pode solicitar a restituição do valor desta fatura devolvendo o material com defeito no prazo de 15 dias após a receção da mesma. O material considerado defeituoso deve ser acompanhado pela guia de remessa que acompanha o produto reposto ao abrigo da garantia. A devolução destes produtos supostamente inconformes não implica qualquer restituição. A restituição do valor destes produtos, bem como a aceitação do pagamento dos portes de envio, está sujeita ao resultado da análise dos mesmos. Caso não haja lugar à restituição parcial ou total, o Departamento de Suporte Técnico informará o cliente, colocando o produto à disposição do mesmo. Caso seja solicitado, este será devolvido com portes a cargo do cliente. Caso não se obtenha resposta sobre o destino do produto no prazo de 3 dias, este será destruído. O envio do material com defeito deve ser realizado pela empresa de transportes utilizada pela Airzone Clima, S.L., especificando que é realizado à cobrança. Nesse caso, Serviço de Atendimento ao Cliente disponibiliza o nome da empresa de transportes e o contacto a utilizar. A falta de um pedido de restituição do valor da fatura relativa ao material na garantia realizado de acordo com os passos indicados será interpretada como intenção de pagar o material faturado; nesse caso, será feita uma cobrança ao banco e à conta do cliente.

### Anulação e limitações da garantia

1. A garantia só será válida caso todos os elementos necessários para a instalação de um sistema, tanto eletrônicos como mecânicos, sejam da marca Airzone (centrais, módulos, termostatos, motorizações e cabos).
2. A fatura original da compra é um requisito indispensável para a ativação da garantia. Caso o material da Airzone tenha sido adquirido a terceiros, é necessário que o solicitante apresente a fatura original da compra ao terceiro.
3. A garantia abrange apenas o equipamento e não inclui acessórios ou elementos com tempo de duração limitado nem materiais sujeitos a desgaste (pilhas, por exemplo).
4. As devoluções ao abrigo da garantia são anuladas nos casos em que o cliente se encontre em situação irregular, com pagamentos pendentes.
5. A garantia não abrange produtos com defeitos não imputáveis ao fabricante, especialmente os que dizem respeito a:
  - a. danos mecânicos resultantes de transporte;
  - b. danos resultantes de utilização ou armazenamento indevido;
  - c. defeitos que tenham surgido após a venda, devido a acidentes como incêndios ou inundações;
  - d. defeitos causados por fatores externos tais como acidentes elétricos;
  - e. danos resultantes de modificações, reparações, ampliações ou instalações que não cumpram as instruções de instalação ou sejam efetuadas por pessoal não qualificado;
  - f. danos resultantes da instalação ou utilização do produto em incumprimento das normas técnicas ou de segurança vigentes (regulamentos eletrotécnicos e de baixa tensão, bem como outros regulamentos que possam afetar as instalações de climatização e aquecimento, segurança, canalização, etc.);
  - g. danos resultantes de uso incorreto e contra as especificações dos manuais de utilização;
  - h. números de série ilegíveis.
6. O fabricante não assume responsabilidade pelo serviço de garantia nos casos em que a reparação ou a substituição do produto não possa ser efetuada devido a restrições à importação ou exportação ou a outras disposições legais.
7. Esta garantia exclui expressamente a mão de obra das inspeções periódicas, da manutenção, dos reparos ou da substituição de peças, inclusive a substituição de peças desgastadas devido ao uso normal do produto.
8. A Airzone Clima S.L. não se responsabiliza pelos dados ou informações existentes nos equipamentos a reparar.
9. Todas as peças ou produtos substituídos ao abrigo da garantia passam a ser propriedade da Airzone Clima S.L.