

CONDIÇÕES GERAIS DE GARANTIA DO FORNECEDOR

Além dos 36 meses de garantia conforme legislação aplicável, a CEILHIT disponibiliza uma garantia alargada em produtos selecionados de 5 ou 10 anos.

Em conjunto com o produto adquirido a CEILHIT fornecerá os seguintes documentos:

- Prova de pagamento.
- Manual de instalação para o consumidor.

O consumidor final deve exigir os documentos anteriores ao vendedor.

Defeitos nos artigos adquiridos

A CEILHIT é responsável pelos artigos adquiridos com propriedades pré-acordadas e com propriedades que cumpram toda a documentação durante o período de garantia. O comprador é responsável por qualquer defeito nos itens adquiridos após a receção dos mesmos.

O comprador deve inspecionar os itens adquiridos no momento da sua aquisição:

- Se os itens comprados forem entregues por transportadora, o comprador tem o direito de recusar a aceitação dos itens que não cumpram o descrito nos documentos de transporte (i.e encomenda incompleta) ou quando a entrega mostre sinais evidentes de estar danificada.
- Se o comprador aceitar a entrega de uma encomenda incompleta/danificada, o comprador deve fazer registo da ocorrência no documento de transporte da transportadora e apresentar queixa da ocorrência junto da transportadora.
- Se o comprador encontrar o defeito após receção dos itens, deverá notificar imediatamente o vendedor utilizando um método comprovável.
- Se o comprador não inspecionar as mercadorias, só pode reivindicar direitos resultantes de defeitos que não tenham sido encontrados numa inspeção inicial.

Um defeito nos itens adquiridos deve ser comprovadamente e detalhadamente relatado através de carta registada enviada para o endereço do vendedor ou, se tiver sido realizado um relatório de danos na sede do vendedor ou em qualquer loja do vendedor; em vista disto o vendedor providenciará que uma pessoa responsável por garantias e defeitos estará disponível nos locais do vendedor durante o horário normal de trabalho.

No relatório, carta ou comunicação, o comprador deverá descrever exatamente da natureza dos defeitos dos itens adquiridos. A menos que os defeitos sejam relatados diretamente em contato entre o vendedor e o comprador e seja efetivamente apresentado um relatório pelo comprador ao vendedor, a data estabelecida como contendo o relatório do defeito, aquela correspondente à data de chegada da comunicação, relatório ou carta, à sede do vendedor.

Período de garantia

Os itens adquiridos não incluídos no capítulo seguinte “Período de garantia estendido” são cobertos por um período de garantia padrão de 36 meses.

Período de garantia estendido

A CEILHIT oferece uma garantia estendida com a duração que se indica a seguir para os produtos aplicáveis:

- 10 anos de garantia para cabos e esteiras de aquecimento com uma potência instalada até 200W/m², enquanto fazendo parte do sistema de aquecimento em edifícios ou em aplicações externas de descongelamento de neve com ligação a edifícios e onde sejam cumpridas as instruções de instalação. Ao mesmo tempo a garantia estendida só será aplicável quando forem realizadas as medições prescritas no Certificado de Garantia e o Certificado de Garantia é devidamente preenchido e confirmado por uma pessoa qualificada para o efeito.
Deverá ser mantida uma cópia do Certificado de Garantia e apresentada no momento da ativação da garantia, juntamente com os documentos indicados no capítulo “Documentos a submeter para ativação de garantia”. O registo da distribuição dos elementos de aquecimento, exigido no Certificado de Garantia, pode ser substituída por registo fotográfico durante e após a instalação, antes de ser coberto por qualquer elemento do revestimento final (betonilhas, adesivos, etc.).

- 10 anos de garantia para películas de aquecimento ECOFILM F e C, com uma potência instalada até 200W/m², enquanto fazendo parte do sistema de aquecimento em edifícios e onde sejam cumpridas as instruções de instalação. Ao mesmo tempo a garantia estendida só será aplicável quando forem realizadas as medições prescritas no Certificado de Garantia e o Certificado de Garantia é devidamente preenchido e confirmado por uma pessoa qualificada para o efeito.
Deverá ser mantida uma cópia do Certificado de Garantia e apresentada no momento da ativação da garantia, juntamente com os documentos indicados no capítulo “Documentos a submeter para ativação de garantia”. O registo da distribuição dos elementos de aquecimento, exigido no Certificado de Garantia, pode ser substituída por registo fotográfico durante e após a instalação, antes de ser coberto por qualquer elemento do revestimento final.

- 5 anos de garantia para os painéis radiantes de baixa temperatura U utilizados no aquecimento de edifícios residenciais e instalados de acordo com as instruções de instalação.

Início do período de garantia

O período de garantia (standard e estendida) começa:

- Para elementos de aquecimento de aplicação em pavimentos, a garantia começa na data de instalação, no entanto, a data de instalação não deve ultrapassar os 6 meses da data de compra.
- Para outros produtos, quando forem recebidos pelo consumidor.

Documentos a submeter para ativação da garantia

Os documentos a apresentar para ativar a garantia serão:

- Elementos de aquecimento em pavimento radiante:
 - Comprovativo de pagamento.
 - Certificado de garantia preenchido e confirmado.
- Outros produtos:
 - Comprovativo de pagamento.

Ativação da garantia durante o período de garantia

- O consumidor deve reportar os defeitos à Ceilhit durante o período de garantia nos itens adquiridos ocorridos logo que os mesmos sejam descobertos.
- Os defeitos devem ser comunicados à CEILHIT através de carta registada enviada para a sua sede, presencialmente na sua sede ou a qualquer representante da CEILHIT.
- A menos que os defeitos sejam comunicados verbalmente, pelo consumidor, a um representante da CEILHIT habilitado para receber reclamações ao abrigo da garantia e, que nesse momento seja realizado um relatório do defeito, só se considera o defeito comunicado, quando uma carta registada com relatório do defeito é entregue na sede da CEILHIT. A carta ou relatório do defeito elaborada pelo consumidor deve conter a descrição exata do defeito e como esta se manifesta.
- O relatório deverá ainda conter os dados de contato, incluindo o email, para que se possa estabelecer contato por parte da CEILHIT.
- Se os defeitos não forem comunicados de acordo com as condições anteriormente referidas, o consumidor não terá direitos com base na responsabilidade da CEILHIT por danos.

Procedimento para ativação de garantia

- Exceto para produtos de aquecimento por pavimento radiante incorporados na construção, o consumidor garantirá a desmontagem profissional do produto com defeito e a sua entrega na sede da CEILHIT ou em qualquer representante da CEILHIT.
- O consumidor deverá permitir, caso seja necessário, que um representante da CEILHIT tenha acesso ao local de montagem para analisar e identificar a causa do defeito.
- A CEILHIT verificará se todas as condições de garantia são cumpridas e analisará e confirmará se o defeito relatado existe numa utilização normal ou se o defeito foi causado por acidente, utilização incorreta, negligência, alteração ou instalação incorreta, manutenção ou intervenção por uma pessoa não qualificada ou outra causa que ultrapassa a responsabilidade da CEILHIT.
- Se a ativação da garantia for justificada e tiver sido realizada dentro do período de garantia padrão de 36 meses, a CEILHIT encerrará o pedido de garantia em 30 dias após a aceitação da garantia.
- Se a ativação da garantia for justificada e ativada dentro do período de garantia estendida, a CEILHIT encerrará o pedido de garantia em 30 dias após uma pessoa indicada pela CEILHIT verificar no local de montagem se todas as condições de montagem e operação estão cumpridas e que se enquadram no período de garantia estendida.

Se o pedido de ativação da garantia for justificado, as seguintes questões têm de ser decididas no prazo de 30 dias:

- Se o defeito puder ser removido, o consumidor tem direito à sua remoção – devidamente, em tempo útil e gratuitamente.
- No caso de o produto não ter sido utilizado, o consumidor poderá exigir a substituição do produto em vez da remoção do defeito ou, se o defeito incide apenas em parte do produto, a remoção da parte com defeito.
- Em vez da remoção do defeito a CEILHIT pode decidir a substituição por um outro mesmo produto em perfeito estado de funcionamento.
- Relativamente aos produtos para aquecimento por pavimento radiante nos quais existe um período de garantia alargado de acordo com o paragrafo “Período de garantia estendido”, a CEILHIT reparará o produto gratuitamente ou substituirá o produto.
- A reparação e substituição do produto com defeito está dependente do cliente disponibilizar pelo menos 1m² do pavimento para a intervenção de reparação. O cliente deve disponibilizar o revestimento final. A CEILHIT reserva o direito de estipular o método e solução técnica mais adequada para remover os defeitos técnicos do sistema de aquecimento,

- Após o defeito ser removido a estrutura do pavimento/teto será reposta na sua condição original, sendo os custos suportados pela CEILHIT. Se impossível, a estrutura será reposta num formato equivalente correspondente aquela que existia antes do defeito.
- Se o defeito não puder ser eliminado e impedir o consumidor de utilizar o produto de forma adequada e livre de defeitos, o consumidor tem direito à substituição do produto ou ao reembolso.
- O consumidor tem os mesmos direitos no caso de defeitos intermitentes, se estiver impedido de uma utilização normal do produto devido ao aparecimento do defeito após reparação ou de múltiplos defeitos.
- No caso de um defeito que não possa ser removido, mas que não impeça o consumidor de utilizar o produto, o consumidor tem direito a um desconto razoável no preço do produto.
- No caso de substituição do produto, iniciar-se-á um novo período de garantia quando o novo produto for aceite pelo consumidor. Durante o procedimento de ativação da garantia, e durante as diligências seguintes, o produto com defeito, não deve ser manuseado sem o consentimento concedido pela CEILHIT.

Perda de garantia

- Se a CEILHIT rejeitar um pedido de ativação de garantia ou indicar um pedido de ativação de garantia como injustificado a CEILHIT, deverá indicar as razões pelas quais o pedido de ativação da garantia foi rejeitado ou não reconhecido como justificado.
- As principais razões para rejeitar um pedido de ativação da garantia ou não reconhecer justificação para o pedido de ativação da garantia são:
 - Não apresentação dos documentos referidos no capítulo “Documentos a submeter para ativação da garantia”.
 - Incumprimento das condições especificadas no capítulo “Período de garantia estendido”.
 - Instalação ou utilização contrárias às especificadas no Manual de Instalação e de Utilização entregues.
 - Utilização de materiais incorretos ou inadequados em relação direta com os produtos adquiridos.
 - Danos intencionais evidentes, consequência de desastres naturais ou outros eventos prejudiciais (raio, incêndio, danos provocados por água, oscilação da tensão elétrica, etc.).
 - Instalação realizada de forma não profissional, ajustes não permitidos, alteração de parâmetros dos produtos, reparações realizadas por pessoas desqualificadas para tais reparações.
 - A CEILHIT não será responsável, em nenhum caso, perante terceiros por lucros cessantes, perdas de oportunidades de negócio, perda de boa reputação ou aumento de custos ou qualquer ação indireta especial, criminal ou danos subsequentes, independentemente da sua ocorrência.