

CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Na prestação de serviços técnicos por parte do serviço de assistência técnica da Macolis, daqui em diante designado por SATM, vigoram as seguintes condições, necessárias para a realização dos serviços contratados. Em caso de incumprimentos com as condições de serviço, o técnico designado para o serviço, poderá recusar-se a prestar o mesmo e será cobrado o valor da deslocação de acordo com os valores da Tabela 1.

1. Condições do local

Para a realização de qualquer tipo de serviço técnico, o equipamento a intervir deve estar acessível e as condições de acesso devem ser tais, que permitam a deslocação do técnico e de toda a ferramenta necessária à intervenção.

2. Condições de segurança

O equipamento, central térmica e envolvente deverão apresentar condições que garantam a segurança do técnico, das suas ferramentas de trabalho e do próprio equipamento.

a. Perigos elétricos

A instalação deverá ter um quadro elétrico definitivo, que inclua terra de proteção adequada, disjuntores de corte diferencial ou outros dispositivos que garantam a segurança do técnico e que permitam a segura operação do mesmo. Deverá estar em local seco e longe de potenciais riscos de contacto com água ou outros condutores elétricos.

b. Perigo de quedas

Para trabalhos em altura, deverão ser garantidas as condições de segurança contra quedas, para que o técnico possa operar em segurança junto ao equipamento. Deverão existir plataformas elevatórias ou andaimes com proteção coletiva contra quedas ou pontos de ancoragem adequados.

c. Perigos de saúde

O equipamento não deverá estar instalado em espaços confinados, com atmosferas perigosas, sem iluminação ou ventilação adequadas ou onde exista o risco de contacto ou impacto com elementos elétricos, mecânicos ou cortantes.

3. Condições do serviço de arranque

No arranque de sistemas, o técnico apenas se desloca ao local para efetuar o arranque do sistema adquirido à Macolis, das marcas por nós comercializadas e cujo arranque nos é confiado pelo fabricante do equipamento. Devem estar concluídos todos os trabalhos de instalação do equipamento bem como as ligações elétricas e hidráulicas, quando aplicável. Apenas são da responsabilidade da Macolis as operações relacionadas com o arranque do equipamento ou sistema alvo do serviço de arranque e respetiva ativação de garantia.

4. Custo de serviços técnicos ⁽¹⁾

Os serviços técnicos serão cobrados de acordo com o valor tabelado e ficam sujeitos ao desconto de ficha de cliente e descontos de campanha vigentes. Os serviços de intervenções fora de garantia, serviços técnicos a equipamento não vendidos pela Macolis, substituição de peças de assistência, entre outros serviços não codificados, serão cobrados ao valor líquido de 30 €/hora, em múltiplos de meia hora.

Os custos da deslocação do técnico serão cobrados de acordo com os valores líquidos da Tabela 1.

Tabela 1: Custos de deslocação de técnicos

Deslocações Raio 10 km	10 €
Deslocações Raio 20 km	20 €
Deslocações Raio 30 km	25 €
Deslocações Raio 60 km	35 €
Deslocações a partir de um Raio 60 km	0,50€/ km

(1) Preços apresentados estão sujeitos a IVA à taxa em vigor.

5. Peças de assistência

Todas as peças e sobressalentes necessários estão excluídos dos valores tabelados e serão incluídos na fatura. O técnico fica obrigado a consultar o cliente antes de instalar quaisquer peças de assistência cujo valor tabelado ultrapasse o valor de 10% do valor atual estimado (VAE) do equipamento. O VAE corresponde ao preço tabela do equipamento, desvalorizado de 10% por cada ano após a venda, até ao sexto ano. Após 6 anos considera-se que o VAE é igual ao valor residual do equipamento (VRE), 40% do PVP. O cliente pode requisitar acesso à tabela geral de preço de peças de assistência.

6. Condições de pagamento

O custo do serviço deverá ser liquidado com a conclusão dos trabalhos em obra. Para cliente de conta corrente o pagamento poderá ser efetuado consoante o estipulado pelas condições de pagamento do cliente.

7. Garantia do Serviço

A garantia sobre os serviços técnicos prestados pelo SATM assegura os nossos clientes da qualidade dos mesmos e do bom funcionamento de todos os componentes da instalação intervencionados pelos nossos técnicos.

Os serviços técnicos têm uma garantia total de 30 dias após a data da realização do serviço. Dentro deste período, quaisquer problemas nos equipamentos, peças de assistência ou parametrizações realizadas, que não estejam conforme os requisitos contratualizados com o cliente, serão novamente intervencionadas, no período máximo de 48 horas, exceto indicação em contrário. Os custos associados a estas intervenções serão assumidos na totalidade pela Macolis, Climatização e Sistemas de Conforto, S.A.

A garantia abrange apenas os componentes e partes de equipamentos ou zona técnica, alvo da intervenção original. Assim, ficam excluídos da garantia todos os problemas que sejam detetados no seguimento da intervenção original e que com esta não tenham qualquer relação de causa-efeito. Ficam também excluídos quaisquer componentes da instalação que não tenham sido alvo de intervenção ou verificação.

Esta garantia ficará sem efeito no caso de comprovada má utilização ou instalação do equipamento após intervenção técnica, alteração em quaisquer componentes da instalação, alteração de configurações bloqueadas a instalador ou programador, ou outras que invalidem os resultados obtidos a quando da intervenção original.