

<i>Use a tecla do cursor para se movimentar nos diferentes campos</i>		<b>Para o seu RMA ser autorizado – siga por favor as seguintes instruções:</b>	
<b>Informação de contacto do cliente</b>		<b>INSTRUÇÕES DE DEVOLUÇÃO DO PRODUTO</b>	<b>MORADA DE DEVOLUÇÃO DO PRODUTO</b>
Nome da Empresa		1) Escreva o nº do RMA na embalagem de devolução	JAJA GESTÃO E INVESTIMENTOS, SA
Departamento			Goods Receiving
Morada Linha 1		2) Imprima este formulário e coloque na embalagem	Zona Industrial Alto da Cruz, Rua B - 151
Morada Linha 2			Santo Tirso
Morada Linha 3		3) Certifique-se de que as mercadorias estão adequadamente embaladas (caixas originais)	4780-739 Santo Tirso
Código Postal / Localidade			Portugal
País		4) Enviar as mercadorias para Morada de Devolução	
RMA Data da reclamação			<b>Atenção:</b> Gestor de Conta
Nome de Contacto			
E-mail			
Contacto tel.			

Informação sobre o Produto devolvido					Ref no:
No de série	modelo	Produto nº da peça	Descrição da avaria / ocorrência	Referência Cliente	Uso Interno
Formato: XXXX-XXX	Formato: XXXXX		Por favor descreva uma descrição detalhada da ocorrência (falha)	Opcional	RMA No.

**Por favor, preencha todos os campos. Se o não fizer pode resultar em atraso. Nenhuma devolução será aceite sem aprovação prévia através deste Formulário de Autorização.**

Formulário preenchido por e-mail para:

[contact@jaja.pt](mailto:contact@jaja.pt)

## Condições de Reparação - Pedido de RMA

Por favor leia com atenção as condições de reparação antes de preencher o formulário:

1. Antes de enviar o equipamento deverá, em primeiro lugar, preencher pedido de reparação. Após análise o nosso departamento técnico entrará em contacto para o informar qual o procedimento. Após recebermos o equipamento este irá para análise técnica que avaliará o pedido de devolução. Elementos obrigatórios: \*Marca e Modelo \*Nº de Série \*Descrição da Avaria.
2. Não podemos ser responsabilizados pelos dados informáticos e/ou software instalados nos equipamentos a reparar/diagnosticar (é sempre responsabilidade do cliente assegurar backups prévios)
3. Os orçamentos têm como fim facilitar ao CLIENTE o preço da reparação solicitada, assim como descrever a solução proposta, as peças e a mão-de-obra necessárias para a resolução da avaria no equipamento cujo modelo e número de série constam do respetivo orçamento.
4. As reparações realizadas que não estejam cobertas pela garantia, ou que pertençam a clientes que não tenham subscrito nenhum tipo de contrato de serviços e/ou assistência com a nossa empresa, realizam-se após prévia aprovação pelo CLIENTE, a nossa empresa entenderá que o orçamento está aceite e aprovado quando o recebermos nos nossos escritórios, por fax, carta ou e-mail, assinado pelo cliente.
5. Os diagnósticos poderão estar sujeitos à taxa única de 60 euros +I.V.A. decorrente dos recursos logísticos e dos técnicos necessários ao diagnóstico e elaboração de um orçamento técnico. Esta taxa será apenas cobrada caso o orçamento de reparação não seja aceite.
6. Equipamentos adquiridos ao Grupo JAJA e que cumpram as condições de garantia estão isentos da aplicação de qualquer taxa descrita no ponto anterior.
7. Caso o equipamento não tenha reparação ou o custo da mesma seja superior ao de um equipamento novo, não dará lugar ao envio de orçamento. Nestes casos, haverá lugar ao custo de diagnóstico no valor de 60.00 € + IVA.
8. Os orçamentos não são orçamentos fechados, estando, portanto, sujeito a modificações, que podem dever-se a avarias ocultas que não tenham sido diagnosticadas no momento da sua elaboração. Se essas avarias afetarem o montante dos orçamentos, a nossa empresa comunicará por escrito essa variação ao cliente para que aceite mediante assinatura no orçamento com o novo valor.
9. O prazo médio que a nossa empresa dá para reparações das avarias é de uma semana para máquinas completas e de 2 semanas para elementos como cpu's, fontes de alimentação, etc. sempre e quando disponha do material necessário para levar a cabo a reparação, se não for assim, o novo prazo comunicar-se-á por escrito ao CLIENTE, antes dos prazos acima indicados.
10. A nossa empresa utilizará sempre matérias originais para efetuar as reparações, salvo não dispor do referido material em stock, situação este em que será solicitado por escrito o consentimento do CLIENTE, para utilizar uma peça usada ou recondicionada, sempre que estejam em boas condições de utilização, esta peça será faturada a um preço inferior ao da peça original.
11. A nossa empresa não substituirá nas reparações, peças desnecessárias, salvo por motivos preventivos que aconselhem essa substituição, situação que solicitará prévio consentimento do CLIENTE. A nossa empresa entregará junto com a máquina reparada todos os componentes que tenham sido substituídos, salvo pedido em contrário do CLIENTE.
12. Os orçamentos têm uma validade de 15 dias úteis a partir da data de emissão. Passado este período, se não obtivermos por escrito aceitação do mesmo, devolveremos ao CLIENTE o material sem reparar, com transporte por conta do cliente, emitindo uma fatura, de montante correspondente 60.00 € + IVA referente ao diagnóstico.
13. Iguamente se o orçamento não for aceite ou não se detete qualquer avaria, faturar-se-á o valor mínimo, correspondente 60.00 € + IVA.
14. A nossa empresa não se responsabiliza por possíveis danos ou deterioração do material que ocorra durante as operações de transporte.
15. Uma vez reparado o material a nossa empresa enviará ao CLIENTE, através do transporte designado pelo mesmo e por sua conta.
16. A nossa empresa não se responsabiliza em caso algum, da perda ou danos ocorridos na informação contida no equipamento, como consequência da paragem, rotura ou avaria dos mesmos, nem dos valores ou do dinheiro que possa estar nos equipamentos.
17. O CLIENTE declara ser proprietário dos equipamentos avariados ou estar autorizado por este a usá-los ou utilizá-los.
18. A nossa empresa, devolverá ao CLIENTE os equipamentos em condições idênticas às que os recebeu, salvo as modificações que se realizaram em consequência da reparação.

### Condições particulares da garantia da reparação

1. A garantia de reparação cobre unicamente a mão-de-obra e peças utilizadas na resolução das avarias da máquina, cujo modelo e número de série constam no orçamento elaborado por nós.
2. O período de garantia para os trabalhos de reparação é de três meses a contar da data de emissão da fatura.
3. A garantia deixará de ter efeitos quando alguma das seguintes circunstâncias ocorra:
  - Equipamentos avariados por incumprimento das normas de instalação especificadas pelo fabricante;
  - Equipamentos sujeitos a intervenções, por pessoal alheio, ou não autorizado expressamente pela nossa empresa;
  - Equipamentos que utilizem consumíveis não homologados pela nossa empresa;
  - Equipamentos avariados por manuseamento inadequado por parte dos utilizadores ou terceiros e/ou problemas causados por agentes externos: inundações, catástrofes, fornecimento de energia elétrica, vandalismo ou causas de força maior;
  - Equipamentos avariados por problemas causados por uma deficiência nas instalações do cliente;
  - Equipamentos avariados por problemas causados por software, quer sejam programas standard ou à medida, assim como por mudanças nas configurações da instalação não autorizadas pela nossa empresa.
4. A garantia NÃO INCLUI:
  - Elementos consumíveis e fungíveis (fitas de impressão, cartuchos de tinta, toner, formulários, cabeças de impressão, rolos de arraste -platen,...), suportes de dados (disquetes, cd's, fitas magnéticas, ...) nem peças que não tenham sido instaladas pela nossa empresa.

ver Termos e Condições Gerais de Vendas em: <https://www.jajaprintingsolutions.com/termos-de-venda.html>