



**BOSCH**

Invented for life

# Políticas de assistência

Europa, Médio Oriente e África

**Bosch Building Technologies**



# Índice

<b>1</b>	<b>Exclusão de responsabilidade</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Introdução</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Principais informações de reparação e substituição</b>	<b>5</b>
3.1	Acondicionamento do produto devolvido	5
3.2	Portes e envio	5
<b>4</b>	<b>Apresentação dos níveis de assistência para reparação e substituição</b>	<b>6</b>
<b>4.1</b>	<b>Níveis de assistência abrangidos pelos termos de garantia</b>	<b>6</b>
4.1.1	Substituição avançada (Advanced Exchange New ou Advanced Exchange Swap)	6
4.1.2	Substituição rápida (Fast Exchange)	6
4.1.3	Substituição de dispositivos danificados na entrega (DOA, Dead On Arrival)	6
4.1.4	Reparação na loja (Carry In Repair)	7
<b>4.2</b>	<b>Níveis de assistência não abrangidos pelos termos da garantia</b>	<b>7</b>
4.2.1	Reparações (Carry In Repair/Quote - Carry In)	7
4.2.1.1	Reparação de taxa fixa (Carry In Repair)	7
4.2.1.2	Reparação baseada na estimativa de custo (Quote - Carry In)	8
4.2.2	Processamento por organizações de vendas nacionais (No RMA Accepted ou Refer NSO)	8
<b>5</b>	<b>Períodos da garantia</b>	<b>8</b>
<b>6</b>	<b>Serviços adicionais</b>	<b>9</b>
6.1	Serviço de peças sobressalentes	9
6.2	Produtos reconicionados	9
<b>7</b>	<b>Abreviaturas</b>	<b>9</b>
<b>8</b>	<b>Contactar o serviço pós-venda da Bosch Building Technologies</b>	<b>10</b>

# 1 Exclusão de responsabilidade

As presentes Políticas de assistência descrevem os nossos processos de assistência e detalham os diferentes serviços e níveis de assistência dos nossos clientes diretos (por exemplo, um revendedor ou distribuidor certificado; doravante designado „Cliente direto“). Servem o propósito de um manual do utilizador em caso de necessidade de assistência. As Políticas de serviço aplicam-se a todos os produtos associados às seguintes marcas da Bosch Building Technologies: Bosch, Dynacord, Electro-Voice, RTS e Telex (doravante designados „Produto“).

**Nota:** este documento não se aplica a nenhum dos nossos clientes indiretos, como, por exemplo, o utilizador final ou consumidor; (doravante designado „Utilizador final“). Os Utilizadores finais são entidades que compram o Produto para satisfazerem necessidades próprias (e não com a intenção de revenda) ou que tenham comprado um edifício no qual o Produto já esteja instalado. O Produto tem de fazer parte da instalação na qual foi utilizado pela primeira vez.

Os Utilizadores finais que necessitem de assistência têm de contactar o revendedor ou o distribuidor que lhes tenha vendido o Produto.

Caso a Bosch Building Technologies forneça uma garantia de produto voluntária aos Utilizadores finais, o período da garantia e os termos e condições relacionados são descritos da declaração de garantia do produto disponível nas páginas de assistência do site [www.boschsecurity.com](http://www.boschsecurity.com).

Nenhuma garantia ou reclamação resultará das presentes Políticas de assistência.

# 2 Introdução

As presentes Políticas de Assistência aplicam-se aos Produtos comprados diretamente na Bosch Sicherheitssysteme GmbH ou respetivas empresas afiliadas (doravante designadas „Bosch Building Technologies“). Se comprou um Produto num revendedor ou distribuidor, contacte-o caso queira apresentar uma reclamação.

Os processos descritos abrangem a maioria dos procedimentos. As descrições dos processos são válidas neste formato na maior parte dos países da Europa, Médio Oriente e África. Poderão existir diferenças específicas num dado país; por exemplo, em termos de métodos de transporte e cálculo do preço. Os detalhes ou preços constantes da nossa confirmação de pedido são aplicáveis a todos os casos sem exceções. A descrição do processo associado ao nível de assistência no texto infra refere-se ao processo padrão.

O nosso Suporte técnico está à sua disposição para esclarecer quaisquer dúvidas que surjam. As últimas páginas listam as informações de contacto bem como os serviços adicionais disponíveis.

## 3 Principais informações de reparação e substituição

Asseguramos a rapidez do processamento mediante o recurso a processos simples e padronizados.

Para tal, contamos com a sua cooperação, por exemplo, notificando-nos sobre o envio através do formulário de autorização de devolução de material (doravante designada „RMA“). Obtenha sempre esta RMA antes de nos devolver qualquer Produto para fins de reparação ou substituição. Tal garante a monitorização contínua e a faturação correta da devolução, reduzindo o risco de erro e atraso. Uma RMA devidamente preenchida acelera exponencialmente o processamento, reduzindo o período de indisponibilidade. Para obter um formulário de reparação (RMA), contacte o nosso Suporte técnico (veja a descrição na última página) ou transfira o formulário a partir do nosso site na Internet (separador de assistência em [www.boschsecurity.com](http://www.boschsecurity.com)).

A RMA deve ser preenchida com todas as informações solicitadas. É vital que indique o número de série ou o „código de data“ do Produto (veja a placa de identificação).

Poderá também ser necessária uma cópia do recibo de compra. Depois de submeter a RMA, ser-lhe-á enviado um número de RMA e uma confirmação de pedido com informações adicionais, incluindo o nível de assistência relevante. Reservamo-nos o direito de cancelar a RMA caso o Produto não seja recebido num prazo de 30 dias.

Trataremos da recolha do Produto em seu nome. Acondicione o Produto adequadamente para transporte e certifique-se de que o número da RMA fica bem visível na embalagem. Em seguida, só tem de contactar o expedidor para agendar a data e a hora da recolha.

**Nota:** o nível de assistência é definido com base no Produto. Envie todas as questões ao nosso Suporte técnico. Os produtos fabricados com base nas especificações do cliente não podem ser substituídos.

### 3.1 Adicionamento do produto devolvido

É responsável pela proteção dos Produtos devolvidos, certificando-se de que foram acondicionados e enviados adequadamente. Reservamo-nos o direito de rejeitar as reclamações de garantia resultantes de danos causados pela não observância dos seguintes requisitos de acondicionamento:

- ▶ Todas as peças devem ser acondicionadas e enviadas em segurança numa embalagem adequada para evitar danos mecânicos.
- ▶ Deve ser utilizado material de acondicionamento externo adequado para proteger o conteúdo de eventuais danos durante o transporte.
- ▶ As etiquetas autocolantes de envio fornecidas devem ser afixadas na embalagem em local visível.

### 3.2 Portes e envio

A garantia indica que assumimos os custos de recolha e envio do Produto na maior parte dos países da Europa, Médio Oriente e África; poderão existir exceções específicas de cada país. Fora do âmbito de cobertura da garantia, os portes são incluídos no preço de reparação. Organizamos o transporte e fornecemos as informações necessárias à transportadora. Só terá de contactar a transportadora para agendar a data e a hora da recolha. Tenha em atenção que os portes não serão reembolsados caso devolva o Produto sem a RMA e/ou por sua conta e risco.

Em casos excepcionais raros, o envio poderá não ser organizado por nós. Apenas nestes casos e mediante confirmação do Suporte técnico, poderá organizar o transporte.

## 4 Apresentação dos níveis de assistência para reparação e substituição

### 4.1 Níveis de assistência abrangidos pelos termos de garantia

#### 4.1.1 Substituição avançada (Advanced Exchange New ou Advanced Exchange Swap)

Os dispositivos abrangidos pela Substituição avançada são Produtos novos ou totalmente reconicionados. Devolva-nos o Produto danificado sem os acessórios num prazo de dez dias após ter recebido o Produto de substituição. Se possível, utilize a embalagem do Produto de substituição.

PROCEDIMENTO	
1.	Solicite uma RMA ao Suporte técnico por e-mail, fax ou online.
2.	Receberá uma confirmação de pedido com o nível de assistência „Advanced Exchange New“ (substituição avançada - produto novo) ou „Advanced Exchange Swap“ (substituição avançada - produto de substituição).
3.	Trataremos do envio do Produto de substituição e da recolha do Produto danificado.

#### 4.1.2 Substituição rápida (Fast Exchange)

Neste caso, será fornecido um Produto de substituição totalmente reconicionado imediatamente após a receção do Produto danificado. Devolva o Produto danificado sem os acessórios numa embalagem adequada.

PROCEDIMENTO	
1.	Solicite uma RMA ao Suporte técnico por e-mail, fax ou online.
2.	Receberá uma confirmação de pedido com o nível de assistência „Fast Exchange“.
3.	Organizaremos a recolha do Produto danificado com uma transportadora.
4.	O Produto de substituição será enviado imediatamente após a receção do Produto danificado.

#### 4.1.3 Substituição de dispositivos danificados na entrega (DOA, Dead On Arrival)

**Para artigos em stock (artigo de classe A e B):** Caso sejam detetados danos durante a instalação inicial (num prazo de 30 dias após a transferência de risco do Produto para o Utilizador final), será fornecido um Produto novo em substituição do Produto danificado. Caso o tipo do Produto tenha sido descontinuado aquando da reclamação de garantia, reservamos o direito de substituir o Produto por um Produto semelhante (tamanho, forma, cor e/ou dados técnicos diferentes). Será necessária uma cópia do recibo de compra para processamento da reclamação.

**Para produtos fabricados por encomenda ou com características técnicas personalizadas (artigo de classe C e D):** reservamos o direito de processar os produtos danificados como Reparação na loja durante a instalação inicial.

Devolva-nos o Produto completo danificado num prazo de dez dias após ter recebido o Produto de substituição. Se possível, utilize a embalagem do Produto de substituição.

PROCEDIMENTO	
1.	Solicite uma RMA ao Suporte técnico por e-mail, fax ou online.
2.	Receberá uma confirmação de pedido com o nível de assistência „Advanced Exchange New“ (substituição avançada - produto novo).
3.	Trataremos do envio do Produto de substituição e da recolha do Produto danificado.

#### 4.1.4 Reparação na loja (Carry In Repair)

Assumimos os custos de reparação e os portes padrão de todas as reparações abrangidas pela garantia. Utilize uma embalagem de envio adequada.

PROCEDIMENTO	
1.	Solicite uma RMA ao Suporte técnico por e-mail, fax ou online.
2.	Receberá uma confirmação de pedido com o nível de assistência „Carry In Repair“ (reparação na loja).
3.	Organizaremos a recolha do Produto danificado com uma transportadora.
4.	O Produto reparado ser-lhe-á devolvido.

## 4.2 Níveis de assistência não abrangidos pelos termos da garantia

### 4.2.1 Reparações (Carry In Repair/Quote - Carry In)

Distinguimos entre reparações à taxa fixa e reparações baseadas numa estimativa de custo. Ambos os preços incluem portes, diagnóstico, reparação, peças sobressalentes, atualizações necessárias quando aplicável, calibração quando necessário, teste de funcionalidade, relatório de reparação, verificações de qualidade e verificações de segurança.

#### 4.2.1.1 Reparação de taxa fixa (Carry In Repair)

Existem taxas fixas definidas para a maioria das reparações, mas estamos aptos a fornecer-lhe uma estimativa prévia para que fique informado sobre os custos antes de recolhermos o Produto danificado.

PROCEDIMENTO	
1.	Solicite uma RMA ao Suporte técnico por e-mail, fax ou online.
2.	Receberá uma confirmação de pedido com o nível de assistência „Carry In Repair“ (reparação na loja) e a taxa fixa de reparação.
3.	Devolva-nos a confirmação do pedido assinada por e-mail ou fax como confirmação de que aceita o custo.
4.	Organizaremos a recolha do Produto danificado com uma transportadora.
5.	O Produto reparado ser-lhe-á devolvido.

#### 4.2.1.2 Reparação baseada na estimativa de custo (Quote - Carry In)

Em casos excepcionais, quando não existir um preço de taxa fixa disponível, o preço de reparação baseia-se numa estimativa de custo individual calculada. Se não confirmar a nossa estimativa de custo num prazo de 14 dias após a receção ou se rejeitar a estimativa de custo, o Produto ser-lhe-á devolvido e terá de pagar uma taxa de processamento em conformidade com a lista de preços de reparação por Produto relativamente aos custos incorridos com a análise da falha e os portes. Também incorrerá no pagamento de uma taxa de processamento caso opte por destruir o Produto nas nossas instalações.

PROCEDIMENTO	
1.	Solicite uma RMA ao Suporte técnico por e-mail, fax ou online.
2.	Receberá uma confirmação de pedido com o nível de assistência „Quote - Carry In“ (Orçamento - reparação na loja).
3.	Organizaremos a recolha do Produto danificado com uma transportadora.
4.	Receberá a nossa estimativa de custo.
5.	Devolva-nos a estimativa de custo assinada por e-mail/fax como confirmação de que aceita o custo.
6.	O Produto reparado ser-lhe-á devolvido.

#### 4.2.2 Processamento por organizações de vendas nacionais (No RMA Accepted ou Refer NSO)

Em casos excepcionais, poderá não ser possível processar diretamente o seu pedido no Serviço pós-venda (confirmações de pedidos com o nível de assistência „No RMA Accepted“ (RMA não aceite) ou „Refer NSO“ (contactar organização de vendas nacional)). Os motivos são diversos. Por exemplo, a produção do Produto foi descontinuada há já algum tempo e o período de assistência máximo terminou, ou quando não é possível garantir uma reparação de baixo custo devido ao baixo valor residual do Produto. Neste caso, contacte a organização de vendas nacional (NSO) para comprar um Produto novo ou analise a obtenção de um Produto recondicionado com o Suporte técnico.

**Nota:** neste caso, não nos devolva o Produto. Seremos obrigados a devolver o Produto e a cobrar-lhe os custos de processamento e portes.

## 5 Garantia do produto

Caso a Bosch Building Technologies forneça uma Garantia de produto voluntária ao Utilizador Final (doravante designada „Garantia do produto“), as condições, os termos e os períodos são estabelecidos num documento individual chamado „Declaração de garantia do produto“. Os Utilizadores Finais têm de submeter o pedido através de um Cliente direto. O pré-requisito de aceitação de reclamações de garantia é a submissão da fatura de venda original com o número de série correto documentado na fatura enviada à Bosch Building Technologies.

A Garantia de produto é concedida apenas ao Utilizador final e não se aplica ao Cliente direto ou outros distribuidores, empresas de instalações ou compradores de Produtos em segunda mão que utilizem o Produto numa segunda instalação diferente. O nosso Cliente direto pode submeter os pedidos em nome de um Utilizador final.



## 6 Serviços adicionais

### 6.1 Serviço de peças sobressalentes

Disponibilizamos uma vasta gama de peças sobressalentes Bosch originais para os nossos Produtos. Mesmo quando a produção é descontinuada, continuaremos a disponibilizar peças sobressalentes durante os cinco anos seguintes. Para obter mais informações, contacte o Suporte a peças sobressalentes.

### 6.2 Produtos reconicionados

Ocasionalmente, oferecemos Produtos reconicionados a um preço especial. Trata-se de equipamento já utilizado, reparado ou reconicionado.

Para obter mais informações, contacte o Suporte técnico.

Os Produtos reconicionados são fornecidos com uma garantia de um ano.

## 7 Abreviaturas

Alguns termos são apresentados através do uso de abreviaturas comuns:

ABREVIATURA	TERMO EM INGLÊS/SIGNIFICADO EM PORTUGUÊS
EMEA	Europe, Middle East, and Africa (Europa, Médio Oriente e África)
NSO	National Sales Organization (Organização de vendas nacional)
RMA	Return Material Authorization (Autorização de devolução de material)

As abreviaturas seguintes são também utilizadas para alguns níveis de assistência:

ABREVIATURA	TERMO EM INGLÊS/SIGNIFICADO EM PORTUGUÊS
AEN	Advanced Exchange New (Substituição avançada - produto novo)
AES	Advanced Exchange Swap (Substituição avançada - produto de substituição)
CI	Carry In Repair (Reparação na loja)
DOA	Dead On Arrival (dispositivos danificados na entrega)
FE	Fast Exchange (Substituição rápida)
QCI	Quote – Carry In (Contactar organização de vendas nacional)

# Contactar o serviço pós-venda da Bosch Building Technologies

## Europa, Médio Oriente e África: suporte técnico de Straubing

### SERVIÇO DE REPARAÇÃO

**E-mail:**

RMADesk.BTService@de.bosch.com

**Horário de funcionamento:**

e segundo a sexta-feira, das 07:00 às 18:00 CET

**Idiomas:**

alemão, inglês, francês, italiano, neerlandês, polaco, russo, espanhol

**Todos os países**

Tel.: +49 (0) 9421 706 566

Fax: +49 (0) 9421 706 350

**Áustria, Bélgica, Alemanha, Itália, Espanha, Suíça, África do Sul (número gratuito)**

Tel.: 00800 21706 566

**França (número gratuito)**

Tel.: 0 825 126 126

Fax: 0 820 905 960

**Grã-Bretanha (número gratuito)**

Tel.: 0800 169 0407

**Países Baixos (número gratuito)**

Tel.: 0800 38 000 38

### SERVIÇO DE PEÇAS SOBRESSALENTES

**E-mail:**

Spares.BTService@de.bosch.com

**Horário de funcionamento:**

de segundo a sexta-feira, das 07:00 às 18:00 CET

**Idiomas:**

alemão, inglês

**Todos os países**

Tel.: +49 (0) 9421 706 544

Fax: +49 (0) 9421 706 350

### ENDEREÇO DE CONTACTO

Bosch Building Technologies  
Suporte ao cliente ASA  
EVI Audio GmbH  
Sachsenring 60  
94315 Straubing  
Alemanha

### ENVIO E ENTREGA

Bosch Building Technologies  
Suporte ao cliente ASA  
EVI Audio GmbH  
Ernst-Heinkel-Str. 4  
94315 Straubing  
Alemanha



**Bosch Building Technologies**

Suporte ao cliente ASA

EVI Audio GmbH  
Sachsenring 60  
94315 Straubing  
Alemanha

© Bosch Building Technologies

Sujeito a erros de impressão, incorreções e alterações.

Os nossos termos e condições gerais aplicam-se juntamente com os termos e condições de reparações e substituições.

Visite o nosso site para obter a versão mais recente das Políticas de assistência.

**[boschsecurity.com](https://www.boschsecurity.com)**