

Os Seus Direitos Quando o Seu Produto Apresenta um Defeito

Quando o seu produto tiver sido adquirido após 31 de julho de 2026 e apresente um defeito durante o período de garantia legal abrangido por essa garantia, tem o direito de escolher entre duas medidas de reposição da conformidade:

1. Reparação do produto

- O seu produto será reparado gratuitamente, dentro de um prazo razoável e sem inconvenientes significativos para si.
- Sempre que essa reparação em garantia ocorra, o prazo de garantia legal do aparelho, na sua totalidade, será prorrogado por 12 meses numa primeira reparação, de acordo com a legislação da União Europeia, sendo possível prolongar por mais três vezes, por períodos de seis meses em reparações subsequentes, mediante solicitação do consumidor. Para os bens comprados antes de 31 de julho de 2026, em caso de reparação, o bem reparado beneficia de um prazo de garantia adicional de seis meses por cada reparação, até ao limite de quatro reparações, nos termos do Artigo 18.º n.º 4, do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

2. Substituição do produto

- A substituição será efetuada gratuitamente, dentro de um prazo razoável, desde que a sua escolha não implique custos desproporcionados em comparação com a reparação como medida alternativa.

Depois de comunicar a sua escolha, informá-lo-emos se será necessária uma inspeção prévia antes da confirmação da mesma.

Nota Importante sobre Custos Desproporcionados

A legislação da UE permite ao vendedor recusar a solução escolhida pelo consumidor quando esta (por exemplo, substituição) implique custos desproporcionados face à alternativa (por exemplo, reparação).

Esta avaliação tem em conta:

- o valor do produto sem defeito
- a natureza e gravidade do defeito
- se a solução alternativa pode ser fornecida sem inconvenientes significativos

Se aplicável, informá-lo-emos prontamente e proporemos a solução alternativa. Poderemos também realizar uma *visita* para inspecionar o defeito.

Próximas Ações

Antes de qualquer intervenção:

1. Confirmar a solução escolhida (reparação ou substituição) ou informar sobre necessidade de inspeção prévia ou consultas adicionais.
2. Informar sobre eventuais limitações legais
3. Em caso de reparação, confirmar a extensão de garantia (12 meses numa primeira reparação, de acordo com a legislação da União Europeia, sendo possível prolongar por mais três vezes, por períodos de seis meses em reparações subsequentes, mediante solicitação do consumidor ou, para os bens comprados antes de 31 de julho de 2026, seis meses adicionais por cada reparação, até ao limite de quatro reparações, nos termos do Artigo 18.º n.º 4, do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.)
4. Caso o produto tenha sido adquirido através de retalhista, geriremos o processo diretamente consigo

Se tiver dúvidas, contacte o nosso serviço de apoio ao cliente em: clientes@electrolux.com