

## TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS PARA

### Proteção

#### 1 PREÂMBULO

- 1.1 Estes termos e condições gerais aplicam-se à proteção adquirida por si (doravante "Cliente") e fornecida pela ELECTROLUX, LDA (doravante "Electrolux") em relação ao Aparelho indicado por si no formulário de subscrição (a "Proteção").
- 1.2 Nada nos Termos Gerais se destina a limitar qualquer um dos seus direitos legais ou qualquer Garantia Comercial em relação ao Aparelho.
- 1.3 A Proteção entrará em vigor e será aplicável por um período de três anos após o termo da Garantia legal e Comercial relevante.

#### 2 DEFINIÇÕES

Sempre que utilizados nestes Termos Gerais, os termos seguintes significarão:

- 2.1 **Avaria** – incapacidade de utilizar o Aparelho normalmente de acordo com a utilização prevista, causada por uma interrupção súbita e inesperada do bom funcionamento dos elementos ou componentes do Aparelho por razões internas mecânicas, elétricas, eletrónicas, pneumáticas ou hidráulicas, que não seja causada por ações humanas ou não resulte da utilização do Aparelho Electrolux não conforme com o manual do utilizador;
- 2.2 **Centro de Contacto** – Centro de Contacto da Electrolux, que é responsável pelo processamento da reclamação efetuada; os dados de contacto do Centro de Contacto podem ser encontrados no *website* da Electrolux: <https://www.electrolux.pt/support/>.
- 2.3 **Danos Totais** - danos, em consequência dos quais é tecnicamente impossível ou economicamente impraticável recuperar o Aparelho;
- 2.4 **Aparelho** – Um Aparelho pode ser qualquer um dos seguintes eletrodomésticos: fornos, fogões, micro-ondas, placas de cozinha, exaustores, congeladores, frigoríficos, máquinas de lavar roupa, secadoras, máquinas de lavar louça comercializados sob qualquer uma das marcas da Electrolux (Electrolux, AEG), desde que (i) o aparelho tenha sido usado de acordo com o manual do utilizador do produto em Portugal e se encontre em Portugal na data de ocorrência da Avaria;
- 2.5 **RGPD** - Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE;
- 2.6 **Termos Gerais** – estes Termos Gerais;
- 2.7 **Garantia Comercial** – garantia comercial voluntária fornecida ao Cliente para o Aparelho pela Electrolux na qualidade de fabricante, importador, distribuidor ou vendedor do Aparelho;

- 2.8 **Novo Aparelho** – um Aparelho disponível no território de Portugal, com os mesmos parâmetros técnicos ou com os parâmetros mais semelhantes aos do Aparelho que está a substituir em caso de Danos Completos.
- 2.9 **Técnico de Serviço** – um funcionário de serviço da Electrolux ou um técnico de serviço contratado pela Electrolux, com domicílio em Portugal, designado pela Electrolux para reparar ou substituir o Aparelho;

### 3 **ÂMBITO DA REPARAÇÃO**

- 3.1 O número de Avarias para as quais pode ser agendada uma reparação para os Aparelhos está limitado a 5 por mês.
- 3.2 Se a reparação do Aparelho não for tecnicamente viável, incluindo, entre outros, devido à falta de peças sobresselentes, ou se os custos de reparação do Aparelho, na opinião razoável da Electrolux (ou do Técnico de Assistência), excederem o valor de substituição do Aparelho afetado ou se a reparação do mesmo, por qualquer outra razão, não parecer economicamente viável, a Electrolux reserva-se o direito de cumprir as suas obrigações mediante a substituição do Aparelho afetado por Aparelho equivalente, proveniente do mesmo fabricante e com as mesmas características do Aparelho afetado.
- 3.3 A Electrolux não está obrigada a realizar mais do que duas tentativas de reparação relativamente a qualquer deterioração específica da funcionalidade ou danos no Aparelho. Uma vez realizadas duas tentativas de reparação do Aparelho sem sucesso, a Electrolux terá o direito de entregar ao Cliente um Aparelho de substituição equivalente, aplicando-se o disposto no artigo 3.2. Não obstante o acima exposto, a Electrolux reserva-se o direito de reparar o Aparelho mais de duas vezes, antes de proceder à substituição do Aparelho de acordo com o artigo 3.2.
- 3.4 A decisão sobre se o Aparelho é, ou não, reparável cabe exclusivamente à Electrolux (ou ao Técnico de Assistência). As razões da irreparabilidade podem incluir, mas não estão limitadas a, (i) falta de peças sobresselentes, (ii) se, na opinião razoável do Técnico de Serviço, o custo da reparação do Aparelho exceder o valor de substituição do mesmo, ou (iii) se, por qualquer outro motivo, a reparação do Aparelho parecer economicamente inviável.
- 3.5 Os custos de substituição de consumíveis, tais como filtros, óleos e fluidos, só serão cobertos se a sua substituição (total ou parcial) for necessária devido a danos no próprio Aparelho Electrolux.
- 3.6 A Electrolux terá o poder discricionário de optar entre a reparação ou substituição do Aparelho nas instalações do Cliente ou nas instalações do prestador de serviços de reparação, sem que o transporte do Aparelho de e para as instalações deste último implique custos adicionais para o Cliente.

- 3.7 Após a substituição, a propriedade do Aparelho será transferida para a Electrolux se e quando um Novo Aparelho tiver sido entregue ao Cliente. A propriedade de quaisquer peças do Aparelho que tenham sido substituídas será transferida para a Electrolux no momento da substituição das peças relevantes.

#### 4 **AGENDAR UMA REPARAÇÃO**

- 4.1 Em caso de Avaria, o Cliente pode agendar uma reparação ligando para o Centro de Contacto ou, se aplicável, através do seguinte website: <https://www.electrolux.pt/support/>. A confirmação do agendamento da reparação será realizada no prazo de 48 horas. Uma vez agendado e confirmado o agendamento da reparação, esta só pode ser cancelada até 24 horas antes da realização do serviço. Se o Cliente cancelar tardiamente ou não mantiver o agendamento, a Electrolux reserva-se o direito de cobrar EUR 69,90 ao Cliente.

- 4.2 Ao realizar o agendamento de uma reparação, o Cliente obriga-se a fornecer as seguintes informações para fins de identificação:

4.2.1 a marca e o modelo do Aparelho, incluindo o código do número do produto (**PNC**) e o número de série;

4.2.2 uma descrição pormenorizada da Avaria; datas possíveis de disponibilização ou entrega do Aparelho ao pessoal do Técnico de Serviço, durante o respetivo horário normal de trabalho, para reparação do Aparelho ou, em caso de existência de Danos Totais, para substituição do mesmo.

4.2.3 Código de ativação e detalhes da compra do Aparelho (data).

- 4.3 O Cliente é obrigado a disponibilizar o Aparelho ao Técnico de Serviço no local de utilização daquele, em Portugal, no dia e hora acordados. O Cliente deve disponibilizar os Aparelhos de encaixe para reparação, de modo que estas possam ser iniciadas imediatamente.

#### 5 **EXCLUSÕES**

- 5.1 A Proteção não abrange:

5.1.1 danos resultantes da utilização de materiais consumíveis ou de peças de Aparelhos que, pela sua natureza, se desgastem antes do fim da vida útil do Aparelho em condições de utilização regular, nomeadamente, lâmpadas, baterias descartáveis, controlos remotos ou antenas;

5.1.2 danos causados ao Aparelho resultantes da utilização não conforme com a utilização prevista ou contrária às recomendações constantes do manual do utilizador do Aparelho;

5.1.3 danos causados pela instalação incorreta do Aparelho, incluindo a instalação não conforme com a utilização prevista ou contrária às recomendações constantes do manual do utilizador, exceto nos casos em que o Aparelho tenha sido instalado pelo vendedor do Aparelho ou por outras pessoas que atuem em seu nome;

- 5.1.4 danos mecânicos no Aparelho, causados por interferências na sua estrutura, em particular, interferências em elementos estruturais do Aparelho, interações nos seus componentes ou *software* instalado no Aparelho, bem como modificações ou ajustes (i) que ultrapassem o âmbito previsto no manual do utilizador ou (ii) que sejam realizados de forma ou em condições que não correspondam às recomendações constantes desse manual. A exclusão não abrange quaisquer intervenções realizadas por um Técnico de Serviço;
- 5.1.5 danos resultantes de reparações efetuadas num Aparelho por pessoas não autorizadas;
- 5.1.6 danos no Aparelho no qual os dispositivos de segurança originais do fabricante hajam sido adulterados;
- 5.1.7 danos causados ao Aparelho resultantes da utilização do Aparelho Electrolux para fins comerciais;
- 5.1.8 danos causados por corrosão, oxidação, calcificação ou outra forma de degradação gradual que resulte do uso regular do Aparelho ou que não afete negativamente as características funcionais do Aparelho, tais como danos à aparência, mossas, arranhões, descoloração;
- 5.1.9 danos causados intencionalmente ou com negligência grave;
- 5.1.10 danos resultantes da omissão de manutenção ou inspeções periódicas, se recomendado pelo fabricante do Aparelho;
- 5.1.11 danos resultantes da influência sobre o Aparelho de fatores térmicos externos, químicos, líquidos, humidade, pressão excessiva, radiação, vibração, explosão ou ventilação inadequada;
- 5.1.12 danos resultantes do transporte inadequado do Aparelho;
- 5.1.13 danos de produção ou defeitos estruturais, descobertos pelo fabricante, que resultem na retirada do produto do mercado;
- 5.1.14 danos que consistam na perda de dados armazenados no Aparelho ou no *software* do Aparelho;
- 5.1.15 danos resultantes da utilização de equipamento adicional ao Aparelho Electrolux que seja diferente do recomendado pelo fabricante;
- 5.1.16 danos em acessórios adicionais vendidos juntamente com o Aparelho Electrolux ou adquiridos separadamente, nomeadamente auriculares, *modems*, antenas, cabos, carregadores e baterias adicionais;
- 5.1.17 custos de manutenção e montagem do Aparelho;

- 5.1.18 custos de colocação de selos de proteção ou outros elementos de segurança adicionais.
- 5.1.19 danos causados ao Aparelho por desastres naturais, incluindo, entre outros, queda de raios, inundações, incêndio, alterações de tensão e qualquer mau funcionamento das redes de energia, gás, ar condicionado, ventilação, telecomunicações, proteção contra descargas atmosféricas e alarmes;
- 5.1.20 danos e custos de terceiros; e ainda
- 5.1.21 avarias causadas por animais, incluindo roedores e insetos.

## **6 COMUNICAÇÃO**

- 6.1 Para questões relacionadas com a Proteção, o Cliente poderá contactar a Electrolux a qualquer momento durante o horário normal de expediente através da linha direta 308813383 ou a qualquer momento através do e-mail: [service.pt@electrolux.com](mailto:service.pt@electrolux.com)
- 6.2 A Electrolux poderá contactar o Cliente para efeitos da Proteção durante o horário normal de expediente, por telefone ou por escrito, incluindo por correio eletrónico para o endereço relevante acima indicado no cabeçalho do presente contrato.

## **7 PROTEÇÃO DE DADOS**

- 7.1 A Electrolux, na qualidade de responsável pelo tratamento de dados, tratará determinados dados pessoais do Cliente (ou seja, as informações de contacto e informações relativas ao Aparelho adquirido pelo Cliente) conforme necessário para efeitos do cumprimento das suas obrigações ao abrigo da Proteção e sempre em conformidade com as regras estabelecidas no Regulamento Geral de Proteção de Dados e na lei local de proteção de dados. Isto inclui a transferência destes dados para outras empresas do grupo Electrolux e terceiros contratados pela Electrolux com a finalidade de efetuar qualquer reparação e/ou substituição do Aparelho. Qualquer destinatário dos dados pessoais do Cliente estará localizado no Espaço Económico Europeu (EEE).
- 7.2 Os dados pessoais do Cliente serão conservados durante o período de vigência da Proteção e, posteriormente, durante dez anos.
- 7.3 O Cliente tem o direito de solicitar à Electrolux o acesso, a retificação ou o apagamento dos seus dados pessoais ou a limitação do tratamento que lhe digam respeito, ou pode opor-se ao tratamento ou fazer valer o direito à portabilidade dos dados, dentro dos limites da lei de proteção de dados aplicável, conforme estabelecido na política de privacidade disponível em <https://www.aeg.com.pt/overlays/data-privacy-statement/>. O Cliente também tem o direito de apresentar uma reclamação à autoridade de supervisão em Portugal.
- 7.4 Os dados de contacto da Electrolux enquanto responsável pelo tratamento dos dados podem ser inferidos a partir do preâmbulo dos presentes Termos Gerais. Os dados de contacto do encarregado da proteção de dados da Electrolux são [privacy@electrolux.com](mailto:privacy@electrolux.com).

## 8 **DISPOSIÇÕES FINAIS**

- 8.1 Se qualquer disposição destes Termos Gerais (ou parte de qualquer disposição) for considerada por qualquer tribunal ou outra autoridade de jurisdição competente como inválida, ilegal ou inexecutável, essa disposição ou parte da disposição será, na medida do necessário, considerada como não fazendo parte destes Termos Gerais e a validade e aplicabilidade das demais disposições destes Termos Gerais não serão afetadas.
- 8.2 O idioma português é o idioma usado nas relações com o Cliente.
- 8.3 Estes Termos Gerais aplicam-se a Proteções adquiridas após 1 de setembro de 2025.