

## TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA

### 1      GERAL

- 1.1 A AEG é uma marca detida pela AB Electrolux e a loja online AEG, disponível em [<https://www.aeg.com.pt/>] (“**Sítio**”), é operada pela Electrolux LDA, registada sob o n.º 500 093 776 com sede na Taguspark - Edifício Ciência II, 1D and 1C - Av. Prof. Dr. Cavaco Silva 11, 2740-120 Porto Salvo, Portugal, que faz parte do grupo de empresas AB Electrolux.
- 1.2 Os presentes termos e condições gerais de venda (“**Condições**”) vigoram a partir de 1 de maio de 2022 e são aplicáveis a todas as ofertas, encomendas de compra, confirmações de encomenda, entregas, faturas ou acordos de vendas de produtos e serviços marcados com um “botão de compra” (“**Produto**” ou “**Produtos**”), listados no Sítio. Os Produtos listados no Sítio são vendidos e publicitados pela Electrolux ao seu cliente (“**Cliente**”). Para evitar dúvidas, há termos e condições aplicáveis à loja de peças sobresselentes e acessórios, disponível em <https://www.aeg.com.pt/>, onde pode encontrar-se também os termos e condições aplicáveis a qualquer gama de produtos e compras efetuadas naquela loja.
- 1.3 Os Termos de uso do Sítio e informação sobre o uso e tratamento dos seus dados pessoais pela Electrolux estão disponíveis aqui [<https://www.aeg.com.pt/support/>] (Utilização do Sítio) e aqui [<https://www.aeg.com.pt/>] (Política de Privacidade).
- 1.4 Quando o Cliente faz uma Encomenda (como definido em baixo) e aceita estas Condições, o Cliente confirma que ele ou ela é legalmente capaz de celebrar contratos vinculativos e que não está a comprar Produtos para revenda. Se o Cliente for um consumidor como definido pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro (“**Consumidor**”), confirma que ele ou ela tem pelo menos dezoito (18) anos na data em que faz a Encomenda. Se o Cliente não for um Consumidor, as Secções 9 e 10 não se aplicam e o Cliente não beneficiará dos direitos do consumidor descritos na Secção 11.
- 1.5 A realização de uma Encomenda pelo Cliente e a aceitação das presentes Condições, ao preencher a caixa de confirmação como parte do processo de finalização, serão consideradas como aceitação vinculativa das Condições pelo Cliente, com exclusão de quaisquer outros termos aplicáveis ao comércio, costumes ou práticas. Variantes das Condições só serão vinculativas para a Electrolux se expressamente acordado por escrito por um representante da Electrolux. Em caso de conflito entre as Condições e quaisquer condições expressamente acordadas por escrito entre a Electrolux e o Cliente, serão aplicáveis os termos das últimas.
- 1.6 A Electrolux reserva-se o direito de alterar as Condições em qualquer altura sem aviso prévio. Contudo, isto não afeta quaisquer Encomendas anteriores e as Condições em vigor na data em que a Encomenda for feita pelo Cliente serão aplicáveis a essa transação.
- 1.7 As leis aplicáveis podem impor que certas comunicações ao Consumidor sejam feitas por escrito. Ao aceitar as Condições, o Consumidor aceita que quaisquer comunicações que devam ser feitas por escrito possam ser efetuadas por SMS, email ou por avisos no Sítio e que toda essa comunicação observa os requisitos legais de que a comunicação efetuada pela Electrolux ao Consumidor tem de ser na forma escrita. Esta condição não afeta os direitos do Consumidor.

## 2 PRODUTOS

- 2.1 Os Produtos e as suas características essenciais estão descritos no Sítio. A Electrolux pode alterar a composição, características ou gama dos Produtos no Sítio e a sua apresentação ou embalagem. Tais alterações não serão aplicáveis às Encomendas já feitas pelo Cliente, a não ser que as alterações sejam impostas por lei.
- 2.2 As imagens dos Produtos no Sítio têm fim meramente ilustrativo. Ainda que se tenham envidado todos os esforços para que as cores apareçam de modo preciso, não é possível garantir que as cores que são mostradas num aparelho reflitam com toda a exatidão a cor dos Produtos. O Produto pode, portanto, ser ligeiramente diferente das imagens.
- 2.3 Todos os Produtos estão sujeitos a disponibilidade. A Electrolux só pode garantir a disponibilidade enquanto houver stock. No caso de um Produto escolhido deixar de estar disponível em stock antes de a Encomenda estar completa, o Cliente será informado e ser-lhe-á pedido que retire o produto do carrinho.
- 2.4 Alguns dos produtos vendidos através do website contêm elementos digitais. A funcionalidade destes bens é aquela que lhes atribui o consumidor médio, em cada caso, exceto se resultar o contrário da página onde cada produto se encontra exposto para venda.
- 2.5 Os produtos com elementos digitais expostos para venda no website são sujeitos a medidas de proteção técnica adequadas para manter a sua funcionalidade operacional.

## 3 ENCOMENDAS E ACEITAÇÃO DE ENCOMENDAS

- 3.1 O Cliente faz uma encomenda quando completa online o processo de checkout no Sítio (“Encomenda”). Antes de autorizar a Encomenda, o Cliente deve verificar o resumo da mesma e a sua informação para entrega e contacto. A Encomenda constitui uma oferta vinculativa do Cliente de comprar os Produtos aí descritos (“Produtos Encomendados”). Depois de enviada a Encomenda, o Cliente irá receber um email da Electrolux reconhecendo a receção da Encomenda (“Confirmação de Encomenda”). Esta Confirmação de Encomenda automática é somente um reconhecimento de receção da Encomenda e não constitui aceitação da Encomenda ou contrato vinculativo de compra e venda entre o Cliente e a Electrolux.
- 3.2 Forma-se um contrato de compra e venda vinculativo (“**Contrato**”) entre o Cliente e a Electrolux depois de esta ter aceitado a oferta feita pelo Cliente ao apresentar a Encomenda. A aceitação pela Electrolux terá lugar com a confirmação da Encomenda através de envio de *email* com comprovativo de compra dos Produtos Encomendados, com a confirmação de expedição dos Produtos Encomendados, ou através da sua atuação, em particular se agendar a entrega dos Produtos Encomendados ou se levar a cabo a entrega.
- 3.3 Se, durante o processamento de uma Encomenda, a Electrolux descobrir que a totalidade ou parte dos Produtos Encomendados não estão disponíveis ou por qualquer razão não podem ser entregues ao Cliente, terá que, imediatamente e no prazo máximo de cinco (5) dias depois da data da Encomenda, informar o

Cliente disto, na sequência do que a Encomenda fica cancelada. A Electrolux reembolsará quaisquer quantias que lhe tenham sido pagas pelo Cliente relativas à Encomenda.

- 3.4 A Electrolux manter-se-á proprietária dos Produtos Encomendados e não está obrigada a entregar quaisquer Produtos Encomendados, ou cumprir qualquer outra obrigação decorrente do Contrato, até ter recebido a confirmação final do pagamento de todos os montantes devidos pelo Cliente à Electrolux nos termos do Contrato relevante.
- 3.5 O Cliente será responsável pela exatidão do endereço de *email*, do endereço para entrega, do número de telemóvel e de qualquer outra informação fornecida à Electrolux. Se o Cliente verificar que qualquer informação dada à Electrolux no processo de encomenda está incorreta, deverá avisar imediatamente o Serviço de Apoio ao Cliente da Electrolux e fornecer a informação correta. Se tal não for possível devido ao risco de fraude ou por qualquer outra razão, a Electrolux reserva-se o direito de cancelar a Encomenda e reembolsará quaisquer quantias já pagas pelo Cliente à Electrolux relacionadas com a Encomenda.

#### 4 **PRÉ-VENDA**

- 4.1 Através da função de pré-venda, a Electrolux disponibiliza ao Cliente qualquer Produto que não esteja disponível no site naquele momento, para que possa ser adquirido com entrega posterior.
- 4.2 Somente serão considerados Produtos em pré-venda aqueles claramente identificados como tal na página de detalhes do produto.
- 4.3 Após a realização de um Pedido, o Cliente receberá da Electrolux um aviso de recebimento do Pedido por e-mail (“Aviso de Recebimento do Pedido”). Este aviso automatizado apenas confirma o recebimento do Pedido e não constitui aceitação do Pedido nem um contrato de compra e venda vinculativo entre o Cliente e a Electrolux. Nesse momento, será formalizado o pagamento do pedido de pré-venda e o valor será capturado.
- 4.4 O contrato de compra e venda vinculativo (“Contrato”) entre o Cliente e a Electrolux será formalizado quando a Electrolux aceitar a oferta apresentada pelo Cliente ao realizar o Pedido. A aceitação pela Electrolux ocorrerá mediante a confirmação do Pedido por e-mail, acompanhada do comprovante de compra dos Produtos solicitados.
- 4.5 A Electrolux compromete-se a enviar os produtos em um prazo não superior a 30 dias corridos a partir da data de formalização do contrato. A Electrolux continuará sendo proprietária dos Produtos solicitados e não será obrigada a entregar qualquer Produto ou cumprir qualquer outra obrigação decorrente do Contrato até receber a confirmação definitiva do pagamento integral de todas as quantias devidas pelo Cliente à Electrolux nos termos do Contrato correspondente.
- 4.6 É responsabilidade do Cliente garantir a exatidão dos dados fornecidos, como endereço de e-mail, endereço de entrega, número de telefone celular e quaisquer outros informados à Electrolux. Caso o Cliente verifique a inexatidão de qualquer dado fornecido ao realizar um pedido, deverá informar imediatamente ao Centro de Atendimento ao Cliente da Electrolux e fornecer as informações corretas. Se não for possível corrigir as

informações devido a risco de fraude ou por qualquer outro motivo, a Electrolux reserva-se o direito de cancelar o Pedido, reembolsando os valores já pagos pelo Cliente à Electrolux em relação ao Pedido, se aplicável.

## 5 ENTREGA

- 5.1 O Produto Encomendado será entregue no endereço de entrega em qualquer local de Portugal Continental, de acordo com a opção de entrega selecionada e dentro do tempo estimado de entrega especificado na Confirmação de Encomenda. “Portugal Continental” não inclui a Madeira e os Açores, e não há entregas nestas áreas. O Cliente deverá aceitar entregas parciais dos Produtos Encomendados.
- 5.2 As datas de entrega constantes do Sítio e da Confirmação de Encomenda são datas de entrega estimadas e não vinculativas. Caso exista alteração à data de entrega estimada na Confirmação de Encomenda devido a atrasos de produção ou outros eventos imprevisíveis, a Electrolux indicará ao Cliente uma nova data de entrega ou, se a entrega for feita por marcação nos termos da Secção 4.4, contactará o Cliente para agendar nova entrega. Se a Electrolux não puder fazer a entrega do Produto Encomendado nos trinta (30) dias após a Encomenda ter sido aceite, o Cliente tem o direito de resolver a Encomenda quanto ao Produto Encomendado e não entregue, e a Electrolux reembolsará quaisquer quantias já pagas pelo Cliente por tais Produtos Encomendados à Electrolux.
- 5.3 Podem existir vários métodos de entrega disponíveis para o Cliente, dependendo do tipo e tamanho dos Produtos Encomendados e da morada na qual o Cliente pretende que sejam entregues. Pode encontrar-se informação sobre as opções de entrega oferecidas pela Electrolux e os requisitos e limitações relacionados aqui [<https://www.aeg.com.pt/>]. Antes de o Cliente fazer uma Encomenda, ele ou ela deve ser informado/a de como os Produtos Encomendados serão entregues e de quaisquer requisitos de tal entrega.
- 5.4 Se for necessário fazer um agendamento para que a entrega tenha lugar, a Electrolux ou um terceiro designado para tal contactará o Cliente depois de a Encomenda ser feita para agendar a entrega numa determinada data e hora (“**Agendamento**”). Qualquer cancelamento ou alteração de um Agendamento pelo Cliente deve ser feito pelo menos com quarenta e oito (48) horas de antecedência relativamente à data marcada para a entrega. O Cliente deverá contactar o Serviço de Apoio ao Cliente da Electrolux se quiser cancelar ou alterar um Agendamento. Se o cancelamento for feito depois desta data, a Electrolux reserva-se o direito de não reembolsar quaisquer custos em que tenha incorrido relativos à entrega ao Cliente. Se o Cliente tiver pedido a instalação do Produto Encomendado, é aplicável a mesma política de cancelamento/reagendamento e quaisquer encargos da Electrolux com a instalação não serão reembolsados por esta (cfr. ainda a Secção 5). Tal não afeta os direitos do Consumidor.
- 5.5 O Produto Encomendado é entregue e ficará sob responsabilidade do Consumidor desde o momento em que o Produto Encomendado lhe for entregue fisicamente a si ou a qualquer terceiro designado por si para o receber. A pessoa designada para receber a encomenda em nome do Cliente deve ter pelo menos dezoito (18) anos e apresentar a sua própria identificação e a do Cliente, para que a entrega lhe seja feita.
- 5.6 Se o Cliente não ficar na posse do Produto Encomendado na altura da entrega, e tal não se dever à Electrolux, esta não irá reembolsar quaisquer encargos em que a Electrolux tenha incorrido relativamente à entrega,

devolução do Produto Encomendado ou quaisquer serviços pedidos para serem prestados ao Cliente na altura da entrega. Se o Cliente quiser uma nova entrega do produto Encomendado, deverá contactar o Serviço de Apoio ao Cliente da Electrolux. Se o Cliente não quiser reagendar nova entrega do Produto Pedido após três (3) tentativas ou se tal entrega não for solicitada dentro de catorze (14) dias após a primeira tentativa de entrega, a Electrolux pode resolver o Contrato por simples aviso e sem custos adicionais da ou compensações a pagar pela Electrolux, exceto o reembolso do preço pago pelo Cliente à Electrolux pelo Produto Encomendado, dependendo do caso, sem incluir quaisquer encargos incorridos pela Electrolux com a devolução do Produto Encomendado e/ou qualquer perda de valor do mesmo entretanto sofrida desde a primeira tentativa de entrega.

5.7 Se o Produto Encomendado for entregue em casa, o Cliente tem o dever de assegurar que tem chão, paredes e ombreiras protegidas, com precaução especial para paredes e tetos em espaços confinados, e que há espaço livre sem interferências para a entrega do Produto Encomendado e para a prestação de quaisquer outros serviços pedidos. O Cliente também aceita que os prestadores de serviços de um terceiro trabalhem com equipamento protetor, como calçado de segurança, para efeitos de ambiente de trabalho em segurança. A Electrolux ou qualquer terceiro designado não serão responsáveis por quaisquer danos causados pelo facto de o Cliente não ter assegurado proteção suficiente de quaisquer superfícies ou se tais danos não se deverem a negligência ou culpa da Electrolux ou do terceiro prestador de serviços.

## 6 SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO OU SERVIÇOS ADICIONAIS

6.1 A entrega do Produto Encomendado apenas incluirá a instalação se for expressamente especificado no Sítio no que respeita ao Produto Encomendado ou se o Cliente adquirir a entrega do Produto Encomendado ao adicioná-la na Encomenda. O serviço de instalação está sujeito a disponibilidade e pode ser prestado para certos Produtos, como consta do Sítio, em Portugal Continental.

6.2 O Cliente reconhece que condições específicas, requisitos e/ou restrições podem ser aplicáveis quando um Cliente está a adquirir um serviço de instalação ou um Produto que inclui instalação pela Electrolux ou terceiro designado. Pode encontrar-se informação detalhada sobre os requisitos de instalação aplicáveis, dependendo do tipo de Produto, aqui [<https://support.aeg.pt/support-articles/comprar-diretamente-a-aeg/installacao-e-servicos>] e mais informação pode também ser fornecida durante o processo de check-out ao encomendar um Produto ou pelo instalador antes de começar o serviço de instalação. O Cliente compromete-se a seguir as demais condições, requisitos e /ou restrições. Em caso de conflito, tais condições e/ou restrições terão precedência sobre as Condições.

6.3 Nos termos da Secção 6.2, as seguintes condições aplicam-se a qualquer serviço levado a cabo pela Electrolux ou terceiro designado:

1. A Electrolux pode designar e autorizar um terceiro a prestar o serviço de instalação. O Cliente aceita que a Electrolux pode, de acordo com a sua Política de Privacidade, partilhar a informação fornecida pelo Cliente, e necessária para a instalação do Produto Encomendado, com o terceiro designado pela Electrolux.

2. A Electrolux ou o terceiro designado contactarão o Cliente para marcação de um Agendamento para o serviço de instalação. O Cliente aceita autorizar o instalador a visitar o local e a levar a cabo o serviço de instalação.
3. A instalação só terá lugar se alguém estiver presente no local acordado na altura do Agendamento, e que autorize a entrada. O instalador não irá esperar para além da hora combinada, após o que o Cliente terá de contactar o Serviço de Apoio ao Cliente da Electrolux para marcar novo Agendamento para a instalação, caso em que a Electrolux não reembolsará quaisquer custos incorridos pela Electrolux no que respeita à primeira marcação do Agendamento.
4. O Cliente é responsável por assegurar que o Produto Encomendado cabe no local pretendido e que as mangueiras e cabos, se necessários, são suficientes para a tomada preparada. A instalação tem sempre lugar em tomadas existentes para eletricidade e, onde aplicável, em saídas de água e esgotos existentes. O Cliente é também responsável por assegurar que, na data da instalação, e se necessário dependendo do Produto Encomendado, haja eletricidade e/ou serviço de *internet* disponíveis, assim como abastecimento de água.
5. A instalação elétrica é apenas feita na extensão de tomada elétrica / bloco terminal com a voltagem pretendida para o produto. A instalação faz-se com os cabos do produto que venham com o Produto Encomendado ou com os cabos elétricos do produto antigo, se a Electrolux ou o terceiro considerarem que estão em boas condições. Mudar tomadas de sítio ou puxar novas não está incluído no serviço.
6. Os serviços de instalação não incluem qualquer trabalho de carpintaria, como abrir buracos em paredes ou armários.
7. Se o instalador da Electrolux ou do terceiro designado considerar que o trabalho com a instalação elétrica é perigoso ou se desvia das leis e regulamentos aplicáveis, que pode causar danos a pessoas ou ao ambiente ou que não é apropriado por alguma outra razão, tem o direito e o dever de não continuar a efetuar o serviço.
8. Caso o instalador não leve a cabo algum serviço de instalação, ou caso tal serviço tenha que ser interrompido devido a (i) o Cliente não ter seguido os requisitos de instalação para o Produto Encomendado fornecidos ao Cliente nas presentes Condições, no Sítio ou em qualquer altura anterior ao início do serviço de instalação, ou (ii) qualquer outra interferência ou interrupção no local indicado que não se deva a culpa ou negligência da Electrolux ou do terceiro designado, o Cliente terá que marcar novo Agendamento com custo acrescido, como for acordado entre o Cliente e a Electrolux ou o instalador. Tal aplica-se também em casos em que a primeira instalação foi incluída no preço do Produto Encomendado.
9. O Cliente tem direito a requerer que o Produto Encomendado seja reinstalado ou a um reembolso, conforme aplicável, se o serviço de instalação prestado não tiver sido feito de acordo com os seus direitos do consumidor. A Electrolux reserva-se o direito de inspecionar e verificar tal pedido. Se o problema resultar de (i) quaisquer instruções (de instalação) dadas pelo Cliente contra as instruções da Electrolux ou do instalador, (ii) mau uso, falta de atenção, dano físico, alteração ou ajustamento incorreto, ou (iii) desgaste normal, a Electrolux reserva-se o direito de recusar o reembolso ao Cliente ou de pedir compensação ao Cliente caso o serviço de instalação tenha mesmo assim sido prestado duas vezes. Se o Cliente for um Consumidor, isto não afeta os direitos do consumidor. Quando é feito um reembolso, a Electrolux processa-o

assim que possível e sempre nos catorze (14) dias seguintes à data em que o Consumidor tiver recebido confirmação de que tem direito a um reembolso. A não ser que acordado em contrário, o reembolso será normalmente feito pelo mesmo meio de pagamento utilizado originalmente pelo Cliente quando adquiriu o Produto Encomendado.

10. Se um Consumidor pretender exercer o seu direito de resolução como previsto na Secção 9 e devolver o Produto Encomendado que tenha sido instalado pela Electrolux, esta dará assistência ao desligamento do Produto Encomendado, desde que relacionado com a devolução. Se o Produto Encomendado foi instalado pelo Consumidor, o Produto terá de ser desligado pelo Consumidor e à custa deste, a não ser que acordado em contrário por um representante autorizado da Electrolux e pelo Consumidor. O mesmo se aplica se um Consumidor quiser trocar um Produto instalado no âmbito do período de resolução.

11. Após instalação e ligação do produto, o motorista solicitará a assinatura do utilizador e acrescentar eventuais observações.

6.4 Qualquer cancelamento ou reagendamento pelo Cliente de um Agendamento para instalação deve ser feito pelo menos quarenta e oito (48) horas antes da hora marcada para a instalação. O Cliente deverá contactar o Serviço de Apoio ao Cliente da Electrolux se quiser cancelar ou alterar um Agendamento de instalação. Se um cancelamento/alteração for feito depois desta data, a Electrolux reserva-se o direito de não reembolsar ao Cliente quaisquer custos incorridos pela Electrolux relativamente à instalação.

6.5 Em conexão com a instalação de um Produto encomendado, a Electrolux ou o terceiro designado podem prestar assistência ao desligamento do produto antigo desde que tal serviço esteja incluído na Encomenda do Cliente que foi aceite pela Electrolux.

6.6 Para certos Produtos pode ser possível os Clientes adquirirem serviços adicionais no Sítio, tal como condições especiais de entrega. Tais serviços adicionais podem ser sujeitos a termos e condições gerais específicos, que nesse caso serão mostrados e fornecidos ao Cliente antes de fazer a Encomenda.

## **7 TRANSPORTE DE PRODUTO ANTIGO PARA RECICLAGEM**

7.1 Nos termos do Decreto-Lei n.º 152.º-D/2017, de 11 de dezembro, que estabelece o regime legal de gestão de fluxos específicos de resíduos, em conexão com a entrega em casa de um Produto Encomendado, a Electrolux ou o terceiro designado tem a oportunidade de dar assistência com o transporte do produto antigo de tipo e tamanho similares aos do Produto Encomendado para reciclagem ambiental, se tal serviço de transporte tiver sido incluído na Encomenda do Cliente que foi aceite pela Electrolux.

7.2 Para que a Electrolux ou o terceiro designado possam prestar o serviço de transporte, o produto antigo deve ser removido e desligado e, se necessário, descongelado e esvaziado de água. Se tiver sido escolhida uma entrega alternativa do Produto Encomendado sem instalação, o produto antigo deve também ser desligado da eletricidade, água e esgotos. O desligamento do produto antigo só está incluído quando o Cliente tenha adquirido um serviço de desligamento ou se estiver expressamente mencionado que o desligamento está incluído na Encomenda do Cliente que foi aceite pela Electrolux. Se o Produto dever ser desligado pelo Cliente, este deve também retirar o Produto para um lugar seguro para ser recolhido.

7.3 O transporte de um produto antigo para reciclagem apenas pode ser levado a cabo em conexão com a entrega em casa, e não comprado em separado. Se o transporte de um produto antigo não for possível por culpa do Cliente, por exemplo se este não tiver cumprido algum dos requisitos estabelecidos na Secção 7.2 ou se o produto antigo não for de tipo ou tamanho similares aos do Produto Encomendado, a Electrolux reserva-se o direito de não efetuar o serviço de transporte.

## **8 PREÇOS DE PRODUTOS E SERVIÇOS**

8.1 Todos os Produtos ou serviços adicionais são descritos no Sítio e incluem as taxas aplicáveis.. Os preços estão sujeitos a alterações em qualquer altura, mas tais alterações não afetam as Encomendas que já tenham sido feitas pelo Cliente e das quais este tenha recebido a Confirmação da Encomenda por email.

8.2 No caso de alguma informação sobre preços no Sítio não estar correta e de isto ser conhecido ou, dado estar obviamente errada, dever ser conhecido pelo Cliente, a Electrolux reserva-se o direito de, conforme seja acordado com o Cliente, atualizar a Encomenda com o preço correto ou cancelar a Encomenda por simples aviso e sem custos adicionais ou compensação devida pela Electrolux que não seja o reembolso do preço pago pelo Cliente à Electrolux pelo Produto Encomendado.

8.3 Os preços dos serviços de entrega ou instalação são determinados no pressuposto de que estes serviços podem ser executados em condições normais. Se o acesso ao local de entrega for difícil devido a razões atribuíveis, entre outras, à presença de barreiras, passagens estreitas, restrições de tráfego para veículos pesados, elevadores pequenos, falta de elevadores ou guindastes em caso de entregas em andares elevados, ou devido a ser necessário adaptar a mobília para instalar o Produto Encomendado, o preço de entrega ou instalação pode ser aumentado por acordo prévio entre o Cliente e a Electrolux ou um terceiro designado responsável pelo serviço. O Cliente deverá informar a Electrolux o melhor que puder sobre quais as limitações que podem dificultar os serviços de entrega e instalação durante o processo de *check-out* ou quando marcar um Agendamento. Se não se chegar a acordo, o Produto Encomendado ficará na posse da Electrolux, do terceiro designado ou do instalador. Nesse caso, a Electrolux reserva-se o direito de resolver o Contrato através de simples aviso e sem custos adicionais ou compensação devida pela Electrolux que não seja o reembolso do preço pago pelo Cliente à Electrolux pelo Produto Encomendado, dependendo do caso. Isto sem incluir quaisquer custos incorridos pela Electrolux com a devolução do Produto Encomendado, e/ou qualquer perda de valor do mesmo entretanto sofrida desde a primeira tentativa de entrega não ter sido possível devido ao Cliente ter incumprido a obrigação de informação a que estava obrigado. A Electrolux também não reembolsará quaisquer encargos relacionados com a entrega ou instalação do Produto Encomendado ou com quaisquer outros serviços adicionais encomendados pelo Cliente que estivessem agendados para a altura da entrega e/ou instalação do Produto Encomendado, conforme seja aplicável.

## **9 PAGAMENTO**

9.1 O pagamento está limitado às opções dadas no Sítio e inclui os principais cartões de pagamento e PayPal. Há também a opção Klarna Pague em 3 Parcelas que permite que os pagamentos sejam divididos em 3 prestações sem juros.

- 9.2 O compromisso de pagamento dado por um cartão de pagamento é vinculativo. Ao comunicar a informação do seu cartão de pagamento, o Cliente autoriza a Electrolux a cobrar ao seu cartão o montante correspondente ao preço total da Encomenda com tudo incluído.
- 9.3 Para este efeito, o Cliente confirma que é o titular do cartão de pagamento a ser cobrado e se o nome no cartão é realmente o seu. O Cliente fornecerá à Electrolux essa informação relativa ao cartão, necessária para que a transação se faça.
- 9.4 Quando o pagamento for feito por cartão de pagamento, o dinheiro ficará reservado quando a Encomenda for feita desde que a transação seja aprovada, e será enviada uma Confirmação de Encomenda para o endereço de email do Cliente. O cartão de pagamento será debitado quando os Produtos Encomendados estiverem prontos para entrega ao Cliente.
- 9.5 Todos os pagamentos feitos através de PayPal e Klarna serão sujeitos a termos e condições separadas entre o Cliente e o PayPal e Klarna, que incluirá informação sobre, por exemplo, o modo como o dinheiro ficará reservado e retido como parte do processo de pagamento. Para evitar dúvidas, quaisquer termos e condições são entre o Cliente e o PayPal e Klarna, e a Electrolux não é parte no acordo.
- 9.6 A Electrolux deverá implementar todos os meios para assegurar a confidencialidade e segurança da informação transmitida no Sítio.

## **10 DIREITO DE RESOLUÇÃO**

- 10.1 Nos termos do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, no que respeita a contratos à distância e celebrados fora do estabelecimento comercial, o Consumidor tem um período de catorze (14) dias desde a data em que fica na posse do Produto Encomendado para exercer o seu direito de resolução sem ter que dar o motivo para a sua decisão. Se os Produtos Encomendados forem entregues em vários momentos, mas fizerem todos parte de uma mesma Encomenda, o período de catorze (14) dias para resolução contar-se-á a partir da receção do último Produto Encomendado.
- 10.2 Se o Consumidor exercer o seu direito de resolução, a Electrolux reembolsará todos os pagamentos recebidos do Consumidor relativamente ao Produto Encomendado, incluindo o preço e custos de entrega originais. Contudo, se o Consumidor escolher uma entrega expresso ou outro meio de entrega especial para a entrega original, a Electrolux apenas irá reembolsar os custos de uma entrega normal com base nos Produtos Encomendados. Se o Consumidor encomendou mais do que um Produto e apenas parte dos Produtos Encomendados forem devolvidos pelo Cliente, a Electrolux não irá devolver o custo da entrega na medida em que o custo teria sido o mesmo se o Cliente apenas tivesse encomendado o Produto que não está a ser devolvido. A Electrolux pode ainda reter essa parte do pagamento original que corresponde à perda de valor causada pela detenção do Produto Encomendado pelo Consumidor por tempo mais longo que o necessário para verificar a natureza, características e funcionamento do Produto Encomendado, incluindo danos ou depreciação causados pelos Consumidor ao desinstalar um Produto Encomendado sem seguir as instruções de desinstalação fornecidas pela Electrolux e, onde aplicável, requerendo a ajuda de um técnico autorizado. O Consumidor reconhece que os Produtos que são consumíveis podem perder todo o valor se forem abertos, caso em que a Electrolux não irá reembolsar o preço do Produto Encomendado. Se

numa entrega o Produto Encomendado for instalado pela Electrolux ou por terceiro designado, e tal instalação tiver sido pedida pelo Consumidor para ser feita antes do prazo de catorze (14) dias para resolução, a Electrolux pode ainda reter os custos de instalação pagos pelo Consumidor e este reconhece e aceita que o serviço de instalação não será incluído no seu direito de resolução. O mesmo se aplica a qualquer outro serviço encomendado pelo Consumidor que este tenha pedido que fosse prestado antes do fim do período de resolução de catorze (14) dias e que normalmente seria coberto pelo direito de resolução do Consumidor.

10.3 O direito de resolução pode ser exercido através do envio de notificação à Electrolux por correio para o seguinte endereço: **Electrolux LDA**, Taguspark - Edifício Ciência II, 1D and 1C - Av. Prof. Dr. Cavaco Silva 11, 2740-120 Porto Salvo, Portugal, ou por *email* para [compradireta@electrolux.com](mailto:compradireta@electrolux.com). O Consumidor pode ainda contactar o Serviço de Apoio ao Cliente da Electrolux por *chat* ou telefone, utilizando os dados de contacto indicados no Sítio. Esta notificação pode ser feita quer através de envio à Electrolux de formulário de resolução completo, incluído como Modelo nas presentes Condições e também disponível aqui [<https://www.aeg.com.pt/siteassets/common-assets/07.-support/download-brochures/formulario-direito-de-resolucao.pdf>], ou do envio de qualquer outra declaração da sua decisão de resolução do Contrato.

10.4 Para Produtos entregues por Agendamento, o Consumidor deverá contactar a Electrolux para acordarem numa data para recolha do Produto Encomendado. A recolha só está disponível no endereço original de entrega. O desligamento do Produto Encomendado a devolver está incluído se o Produto Encomendado tiver sido instalado pela Electrolux e o custo de tal instalação estivesse incluído no preço do Produto Encomendado ou esta tiver sido prestada ao Consumidor sem custo adicional. Se o Produto Encomendado tiver sido instalado pelo Consumidor, ou se a instalação não foi incluída no preço do Produto Encomendado, este terá de ser desligado pelo Consumidor e à custa deste, a não ser que seja acordado em contrário entre um representante autorizado da Electrolux e o Consumidor.

10.5 O valor a ser reembolsado corresponderá ao preço do produto devolvido, descontando os custos de devolução. Para produtos com peso inferior a 15 kg, os custos de devolução são de 6,90 euros, enquanto para produtos que ultrapassem 15 kg, os custos de devolução são de 36,00 euros.

10.6 O risco do transporte do Produto Encomendado permanece com o Consumidor até ter sido recebido pela Electrolux ou terceiro designado contratado pela Electrolux para a recolha do Produto Encomendado.

10.7 A Electrolux irá reembolsar o Consumidor no prazo de catorze (14) dias a contar do dia em que é informado da decisão do Consumidor de exercer o seu direito de resolução. A Electrolux pode, contudo, reter o reembolso até receber o Produto Encomendado de volta, ou até o Consumidor fornecer prova suficiente de ter devolvido o Produto Encomendado, ou até a Electrolux ter recolhido o Produto Encomendado, dependendo de qual for o primeiro a ter lugar. A Electrolux não irá reembolsar depois do período dos catorze (14) dias contado a seguir ao dia em que foi informada da decisão do Consumidor de exercer o seu direito de resolução, se a recolha do Produto Encomendado for para ser feita pela Electrolux ou por terceiro designado por ela. O reembolso será feito pelo mesmo meio de pagamento utilizado pelo Consumidor para pagar os Produtos Encomendados, a não ser que o Consumidor tenha indicado em contrário.

10.8 O direito de resolução previsto nesta Secção 10 não será aplicável a:

1. entrega de Produtos não passíveis de serem devolvidos devido a razões de proteção da saúde ou de higiene em caso de serem abertos pelo Consumidor após a entrega, ou que depois da entrega sejam irremediavelmente misturados com outros itens;
2. entrega de Produtos feitos com as especificações do Consumidor ou claramente personalizados;
3. bens que, por natureza, não possam ser reenviados ou sejam suscetíveis de se deteriorarem ou de ficarem rapidamente fora de prazo;
4. reparações urgentes ou manutenção especificamente pedidas pelo Consumidor, a serem levadas a cabo pela Electrolux ou terceiro designado; ou
5. serviço de instalação ou qualquer outro encomendado pelo Consumidor, que tenha sido totalmente prestado e que o Consumidor tenha pedido e aceitado, em que a prestação de tal serviço deva começar antes que o período de catorze (14) dias para a resolução expire e que com tal pedido tenha efetivamente renunciado aos seus direitos de resolução concedidos pelo Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro.

## **11 GARANTIA VOLUNTÁRIA DE DEVOLUÇÃO**

11.1 Para além do direito de resolução da Secção 9, a Electrolux fornece ao Consumidor uma garantia voluntária de devolução por um período de trinta (30) dias, com início no dia em que o Consumidor recebeu o Produto Encomendado. Durante os primeiros catorze (14) dias desse período os Consumidores têm direito a todos os recursos previstos no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, nomeadamente direitos do consumidor. Qualquer restrição apresentada na presente secção apenas será aplicável na medida em que o direito de resolução tenha expirado. Um Produto Encomendado pode ser devolvido nos termos da garantia voluntária de devolução, desde que o Produto Encomendado esteja completo, na sua embalagem original e por utilizar e sem danos, e, se o Produto Encomendado for um consumível, ainda selado. A garantia voluntária de devolução não se aplica a quaisquer serviços incluídos como parte de uma Encomenda na medida em que tais serviços tenham sido já total ou parcialmente prestados pela Electrolux ou terceiro designado, nem a Produtos Encomendados que caibam no âmbito da Secção 9.7. Para evitar dúvidas, se um Produto Encomendado tiver sido instalado no domicílio ou instalações do Consumidor, a garantia voluntária de devolução não se aplica.

11.2 O direito à devolução pode ser exercido pelo envio de notificação através de *email* para [compradireta@electrolux.com](mailto:compradireta@electrolux.com) ou contactando a Serviço de Apoio ao Cliente da Electrolux por *chat* ou telefone, utilizando os dados de contacto fornecidos no Sítio. A notificação deve incluir: número de encomenda, encomenda (data), produtos recebidos (data), local, data, informação sobre o consumidor (nome, endereço, número de telefone, endereço de email).

11.3 Em caso de devolução, o Consumidor deve devolver os Produtos Encomendados no prazo máximo de catorze (14) dias após a comunicação da sua decisão de devolver o Produto Encomendado.

11.4 Se o Consumidor devolver o Produto Encomendado nos termos da Secção 11.1, a Electrolux, no prazo de catorze (14) dias depois de ter recebido o Produto Encomendado, reembolsará todos os pagamentos recebidos do Consumidor relativamente ao Produto Encomendado.

11.5 O valor a ser reembolsado corresponderá ao preço do produto devolvido, descontando os custos de devolução. Para produtos com peso inferior a 15 kg, os custos de devolução são de 6,90 euros, enquanto para produtos que ultrapassem 15 kg, os custos de devolução são de 36,00 euros.

11.6 A garantia voluntária de devolução descrita na presente Secção 11 não afeta os direitos do Consumidor ou o direito de resolução, como descrito na Secção 11.

## **12 CONFORMIDADE, GARANTIA E RECLAMAÇÕES**

### **Conformidade e danos durante o transporte**

12.1 O Cliente deve inspecionar e examinar o Produto Encomendado imediatamente após recebê-lo e verificar se a qualidade e quantidade correspondem ao que foi contratado. Qualquer reclamação por desconformidade na quantidade ou defeitos visíveis deve ser notificada à Electrolux por escrito num prazo razoável, desde que a desconformidade for descoberta. Para Clientes empresariais, considerar-se-á um prazo razoável a reclamação apresentada em sete (7) dias desde a entrega do Produto Encomendado. Qualquer reclamação deste tipo deve ser feita por escrito e incluir informação suficientemente detalhada sobre o Produto Encomendado e sobre os defeitos que motivam a reclamação. Isto não afeta os direitos do Consumidor.

### **Garantia legal para Consumidores**

12.2 A Electrolux tem o dever legal de fornecer o Produto Encomendado em conformidade com o Contrato, e todos os Produtos oferecidos e vendidos no Sítio estão cobertos pela garantia legal de conformidade, nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. É possível apresentar uma reclamação de um Produto Encomendado com danos, nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, em três (3) anos após a data da sua entrega.

12.3 Se o Consumidor quiser apresentar reclamação por um Produto Encomendado ser defeituoso, deverá informar a Electrolux por escrito. O Consumidor deve demonstrar que o Produto Encomendado foi comprado na Electrolux e qual a data de compra, preferencialmente através da Ordem de Compra e do comprovativo da compra.

12.4 Os Consumidores podem optar, num primeiro momento, entre a reparação ou a substituição do produto, salvo se o meio escolhido para a reposição da conformidade for impossível ou, em comparação com o outro meio, impuser à Electrolux custos desproporcionados.

12.5 A Electrolux garantirá a reparação ou substituição do produto num prazo de 30 dias.

12.6 Os Consumidores podem ainda, nos termos legais, quando a Electrolux : a) não tenha efetuado a reparação ou substituição do produto ou o tenha feito fora do prazo acima referido; b) quando tenha

recusado reparar ou substituir o produto; c) tenha declarado ou resulte claro das circunstâncias que não pode ou não reparará ou substituirá o produto; d) quando a falta de conformidade reapareça ou se manifeste nova falta de conformidade; ou e) quando a gravidade da falta de conformidade assim o justifique, escolher entre a redução proporcional do preço ou a resolução do contrato.

12.7 Em caso de resolução do contrato, a Electrolux reembolsará o Consumidor no prazo de 14 dias a contar da data em que foi informada da decisão de resolução. O reembolso será efetuado através do meio de pagamento utilizado na transação inicial, salvo acordo em contrário com o Consumidor.

12.8 No caso da falta de conformidade do produto se manifestar no prazo de 30 dias após a entrega do produto, o Consumidor pode solicitar a imediata substituição do mesmo ou a resolução do contrato, salvo se for impossível ou, em comparação com o outro meio, impuser à Electrolux custos desproporcionados, nos termos gerais.

12.9 Quanto aos bens com elementos digitais, A Electrolux assegurará que as atualizações, incluindo as de segurança, necessárias para colocar os bens em conformidade, são comunicadas e fornecidas ao consumidor, durante o período razoavelmente esperado pelo mesmo, tendo em conta o tipo e finalidade dos conteúdos ou serviços digitais, as circunstâncias e natureza do contrato.

12.10 Se o Consumidor não proceder à instalação, num prazo razoável, das atualizações fornecidas nos termos descritos no ponto anterior, a Electrolux não é responsável por qualquer falta de conformidade que resulte exclusivamente da omissão do dever de proceder à instalação, desde que: a) a Electrolux tenha informado o Consumidor da disponibilidade da atualização e das consequências da sua não instalação; e b) a não instalação ou a instalação incorreta da atualização pelo Consumidor não tiver resultado de deficiências nas instruções de instalação fornecidas pela Electrolux.

12.11 A deterioração do Produto Encomendado, ou de parte dele, devida ao desgaste normal, assim como à manutenção normal, e quaisquer acessórios e consumíveis, não é coberta pela garantia legal prevista na presente Secção 11, exceto se resultar de falta de conformidade.

12.12 A garantia legal também não se aplica se a deterioração ou defeito do Produto Encomendado resultar de:

1. abuso ou mau uso do Produto Encomendado, contrariando o manual de instruções e/ou as instruções na embalagem, incluindo a utilização do Produto Encomendado para fins diferentes daqueles que tem;
2. um acidente ou outro efeito externo;
3. manutenção preventiva imprópria do Produto Encomendado;
4. alteração ou modificação do Produto Encomendado que pode danificá-lo ou fazer com que deixe de funcionar como esperado;
5. instalação ou armazenamento incorretos do Produto Encomendado; ou
6. reparação, modificação ou manutenção do Produto Encomendado levada a cabo por pessoa não autorizada ou em resultado de utilização de peças não originais.

12.13 Sem prejuízo do cumprimento dos deveres inerentes à responsabilidade do profissional ou do produtor pela falta de conformidade dos bens, o produtor é obrigado a disponibilizar as peças necessárias à reparação dos bens adquiridos pelo Consumidor, durante o prazo de 10 anos após a colocação em mercado da última unidade do respetivo bem. Para saber mais sobre a disponibilização de peças, consulte os termos e condições aplicáveis à loja de peças sobresselentes e acessórios, disponível em <https://www.aeg.com.pt/>.

12.14 Caso a entrega seja efetuada por um fornecedor externo e se verifiquem danos no produto, deve ser feita a reclamação num prazo de 24h a partir do momento da entrega ou retirada do eletrodoméstico antigo.

#### **Como realizar uma queixa ou reclamação**

12.15 O Consumidor pode contactar a Electrolux para marcar a devolução ou recolha, ou no que respeita a qualquer queixa ou reclamação com base na garantia legal ou qualquer garantia comercial adicional aplicável, quer por correio para **Electrolux LDA**, Taguspark - Edifício Ciência II, 1D and 1C - Av. Prof. Dr. Cavaco Silva 11, 2740-120 Porto Salvo, Portugal quer por *email* para [compradireta@electrolux.com](mailto:compradireta@electrolux.com), ou contactando o Serviço de Apoio ao Cliente da Electrolux por *chat* ou telefone, utilizando os dados de contacto constantes do Sítio. A Electrolux aceitará qualquer pedido, reclamação ou queixa dentro de dois (2) dias e tentará resolvê-la assim que possível comercialmente.

### **13 INSTALAÇÃO E USO**

13.1 O Produto Encomendado deverá sempre ser instalado e utilizado de acordo com as instruções e avisos fornecidos no manual de instruções.

13.2 O Cliente é responsável pela instalação correta do Produto Encomendado, a não ser que o serviço de instalação tenha sido requerido através do Sítio ou esteja expressamente incluído na Encomenda.

13.3 A instalação de alguns Produtos requer a intervenção de técnico qualificado e autorizado, para evitar o risco de danos ao local e/ou aos Produtos Encomendados e/ou para evitar danos físicos, em especial no que respeita à instalação, utilização e manutenção de componentes para uso de gás, equipamento elétrico, partes hidráulicas e componentes relacionados. Deve-se sempre ler e seguir o manual de instruções de uso e/ou as instruções na embalagem dos Produtos Encomendados.

13.4 Na extensão do possível nos termos da lei aplicável, a Electrolux não assume a responsabilidade por reclamações devidas a uso inadvertido do Produto, utilização indevida ou instalação incorreta (a não ser se instalado pela Electrolux ou por terceiro designado por ela).

13.5 Para qualquer informação relativa à manutenção dos Produtos, o Cliente deve consultar o manual de instruções de uso ou contactar o Serviço de Apoio ao Cliente da Electrolux.

## **14 FORÇA MAIOR**

- 14.1 A Electrolux estará isenta de responsabilidade e não obrigada a cumprir, total ou parcialmente, qualquer obrigação para com o Cliente em caso de evento imprevisível fora do controlo da Electrolux (força maior), nomeadamente (mas não só) fogo, explosão, quarentenas, pandemias, tufão, cheias, guerra, motim, interrupções de trabalho, ações sindicais, qualquer forma de intervenção governamental, destruição de local ou de maquinaria (incluindo transporte) ou quaisquer outras circunstâncias fora do controlo direto da Electrolux.
- 14.2 Durante um acontecimento de força maior, as obrigações por parte da Electrolux ficam suspensas pelo período em que dure o evento de força maior: se o evento de força maior continuar por mais que dois (2) meses, qualquer das partes pode resolver o Contrato afetado pelo acontecimento de força maior com efeitos imediatos, através de notificação à outra parte por escrito, sem que seja devida qualquer compensação que não o reembolso pela Electrolux de todas as quantias pagas pelo Cliente à Electrolux pelo Produto Encomendado.

## **15 RESPONSABILIDADE**

- 15.1 Com as limitações impostas pelo Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, e da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, e outras aplicáveis de legislação de proteção do consumidor ou outra legislação aplicável em qualquer altura, e sem prejuízo de quaisquer garantias (legais ou comerciais) aplicáveis ao Produto Encomendado, a Electrolux exclui qualquer outra responsabilidade na máxima extensão permitida por lei. Um Cliente reconhece que tem o dever de mitigar a sua perda evitando esforços razoáveis. Qualquer falta ou negligência da parte do Cliente neste aspecto pode reduzir a sua compensação na mesma medida.
- 15.2 Sem prejuízo do artigo 12.2, e com a extensão possível nos termos da lei de proteção do consumidor aplicável, a responsabilidade da Electrolux será limitada a danos diretos causados por fraude, engano ou falha intencionais. A responsabilidade total da Electrolux ao abrigo de qualquer acordo derivado ou conexo com as Condições não excederá nunca os montantes totais pagos à Electrolux pelo Cliente durante a vigência de tal acordo. A responsabilidade da Electrolux por qualquer acontecimento isolado não excederá o montante pago à Electrolux pelo Cliente na sequência da Confirmação da Encomenda e da fatura a que respeita a responsabilidade. Qualquer responsabilidade da Electrolux por quaisquer danos indiretos ou consequentes são expressamente excluídos.

- 15.3 Se o Cliente, sendo também um Consumidor, utilizar os Produtos Encomendados para qualquer propósito comercial, de negócio ou de revenda, a Electrolux não terá qualquer responsabilidade por qualquer lucro cessante, perda ou interrupção de negócio ou perda de oportunidade de negócio.

## **16 LEI E JURISDIÇÃO APLICÁVEIS**

- 16.1 As presentes Condições são regidas pela lei portuguesa e são competentes os tribunais portugueses para dirimir conflitos que surjam sobre Encomendas de Produtos.

16.2 A Electrolux só irá aderir a regimes alternativos de resolução de litígios (RAL), mediações ou arbitragens quando imposto por lei (litígios de baixo valor económico -valor inferior a cinco mil euros <€5,000.00), nos termos da Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto. Nos termos da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, a Electrolux informa os consumidores de que podem consultar os centros de resolução alternativa de litígios qualificados aqui <https://www.cniacc.pt/pt/rede-centros-de-arbitragem>.

16.3 Para resolução alternativa de litígios, particularmente em caso de compra transfronteiriça, existe ainda a plataforma da Comissão Europeia para resolução alternativa de litígios *online* (ODR). Mais informação sobre resolução alternativa de litígios *online* e sobre como apresentar uma reclamação pode ser encontrada no sítio da *internet* da Comissão Europeia: <http://ec.europa.eu/odr> .

16.4 Poderá ainda utilizar o [Livro de Reclamações Eletrónico](#).

## **17 INFORMAÇÃO DA EMPRESA E DADOS DE CONTACTO**

ELECTROLUX LDA

N.º único de matrícula e pessoa coletiva: 500 093 776

Taguspark - Edifício Ciência II, 1D and 1C - Av. Prof. Dr. Cavaco Silva 11, 2740-120 Porto Salvo, Portugal

Tel: +351 21 585 9800

Endereço de *email*: [compradireta@electrolux.com](mailto:compradireta@electrolux.com)

## **ANEXO 1 – FORMULÁRIO: DIREITO DE RESOLUÇÃO**

Este formulário pode ser utilizado quando, enquanto Consumidor, quiser resolver a compra nos termos do Decreto-lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, como estabelecido na Secção 9 das Condições. Em alternativa a usar este formulário, pode contactar a Electrolux através de *email* para [compradireta@electrolux.com](mailto:compradireta@electrolux.com) ou contactar o Serviço de Apoio ao Cliente da Electrolux por *chat* ou telefone utilizando os contactos constantes do Sítio. Independentemente do modo de contacto com a Electrolux que for escolhido, por favor lembre-se de guardar sempre quaisquer confirmações recebidas e formulários apresentados com o exercício do direito de resolução.

*Por favor complete este formulário e envie para a Electrolux apenas caso queira exercer o seu direito de resolução.* O endereço de entrega para devoluções é:

Nome da entidade Electrolux Electrolux LDA
Endereço Taguspark - Edifício Ciência II, 1D and 1C - Av. Prof. Dr. Cavaco Silva 11, 2740-120 Porto Salvo, Portugal
Endereço de email <a href="mailto:compradireta@electrolux.com">compradireta@electrolux.com</a>
Telefone +351 21 585 9800

Exemplo: Venho informar que desejo exercer o meu direito de resolução no que respeita aos seguintes produtos e serviços (incluir informação sobre os(s) produto(s)/serviço(s) relevante(s)).	
Número de encomenda	
Encomenda (data)	Produtos recebidos (data)
Local	Data
Assinatura (se entregue em papel)	Assinatura 2 (se mais que uma pessoa comprou os produtos)

### **Informação sobre o Consumidor**

Nome	
Endereço	
Número de telefone	Endereço de email

## **ANEXO 2 – TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS PARA EXTENSÃO DA GARANTIA DE +3 ANOS**

## **17.1 PREÂMBULO**

- 1.1 Estes termos e condições gerais aplicam-se à Extensão da Garantia de +3 anos adquirida por si (doravante "Cliente") e fornecida pela ELECTROLUX, LDA (doravante "Electrolux") em relação ao Aparelho indicado por si no formulário de subscrição (a "Extensão da Garantia de +3 anos").
- 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 Extensão da Garantia de +3 anos entrará em vigor e será aplicável por um período de três anos após o termo da Garantia legal e Comercial relevante.

## **17.2 DEFINIÇÕES**

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

- **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;
- **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/>.
- **Danos Totais** - danos, em consequência dos quais é tecnicamente impossível ou economicamente impraticável recuperar o Aparelho;
- **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;
- **RGPD** - Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à Extensão da Garantia de +3 anos 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;
- **Termos Gerais** – estes Termos Gerais;
- **Garantia Comercial** – garantia comercial voluntária fornecida ao Cliente para o Aparelho pela Electrolux na qualidade de fabricante, importador, distribuidor ou vendedor do Aparelho;

- **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.
- **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;

### **17.3 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 3.1. 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 3.1.
- 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.

### **17.4 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:

- a marca e o modelo do Aparelho, incluindo o código do número do produto (**PNC**) e o número de série;
- 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.
- 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 encastre para reparação, de modo que estas possam ser iniciadas imediatamente.

## 17.5 EXCLUSÕES

5.1 A Extensão da Garantia de +3 anos não abrange:

- 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;
- danos causados ao Aparelho resultantes da utilização não conforme com a utilização prevista ou contrária às recomendações constantes do manual do utilizador do Aparelho;
- 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;
- 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;
- danos resultantes de reparações efetuadas num Aparelho por pessoas não autorizadas;

- danos no Aparelho no qual os dispositivos de segurança originais do fabricante hajam sido adulterados;
- danos causados ao Aparelho resultantes da utilização do Aparelho Electrolux para fins comerciais;
- 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;
- danos causados intencionalmente ou com negligência grave;
- danos resultantes da omissão de manutenção ou inspeções periódicas, se recomendado pelo fabricante do Aparelho;
- danos resultantes da influência sobre o Aparelho de fatores térmicos externos, químicos, líquidos, humidade, pressão excessiva, radiação, vibração, explosão ou ventilação inadequada;
- danos resultantes do transporte inadequado do Aparelho;
- danos de produção ou defeitos estruturais, descobertos pelo fabricante, que resultem na retirada do produto do mercado;
- danos que consistam na perda de dados armazenados no Aparelho ou no *software* do Aparelho;
- danos resultantes da utilização de equipamento adicional ao Aparelho Electrolux que seja diferente do recomendado pelo fabricante;
- danos em acessórios adicionais vendidos juntamente com o Aparelho Electrolux ou adquiridos separadamente, nomeadamente auriculares, *modems*, antenas, cabos, carregadores e baterias adicionais;
- custos de manutenção e montagem do Aparelho;
- custos de colocação de selos de Extensão da Garantia de +3 anos ou outros elementos de segurança adicionais.
- 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, Extensão da Garantia de +3 anos contra descargas atmosféricas e alarmes;
- danos e custos de terceiros; e ainda
- avarias causadas por animais, incluindo roedores e insetos.

## **17.6 COMUNICAÇÃO**

- 6.1 Para questões relacionadas com a Extensão da Garantia de +3 anos, 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
- 6.2 A Electrolux poderá contactar o Cliente para efeitos da Extensão da Garantia de +3 anos 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 Extensão da Garantia de +3 anos 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 Extensão da Garantia de +3 anos 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 inexequível, 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 14 de outubro de 2025.