



A INTERCASA, LDA., sociedade por quotas de responsabilidade limitada, com sede na Cidade de Maputo, matriculada nos livros do Registo Comercial, sob o número oito mil setecentos e cinquenta e sete do livro C traço vinte e três, com a data de vinte e dois de Outubro de Mil Novecentos e Noventa e Seis, distribuidora e agente dos electrodomésticos da marca BOSCH em Moçambique, aqui denominada DISTRIBUIDOR, concede Garantia Contratual sobre qualquer defeito de fabricação aos produtos por si distribuídos no Mercado Moçambicano, directamente ou pelos seus revendedores, conforme os prazos e as condições deste certificado de garantia, mediante as disposições que se seguem:

## 1. CONDIÇÕES DA GARANTIA:

- 1.1. A Garantia Contratual, embora não obrigatória, é outorgada pelo DISTRIBUIDOR, desde que as condições dispostas neste instrumento e nos manuais de instrução de cada produto BOSCH que o acompanham, sejam integralmente observados. A Garantia Contratual abrange somente defeitos do produto que sejam decorrentes da fabricação, estando excluídos todos os eventos que não tenham essa origem, servindo o item 4 deste certificado como lista exemplificativa de casos de exclusão de garantia.
- 1.2. A Garantia Contratual entra em vigor, em regra, na data de emissão da nota fiscal do produto ou aquando da sua instalação por parte do DISTRIBUIDOR ou de um dos seus revendedores autorizados.
- 1.3. As solicitações de atendimento em garantia devem ser feitas directamente ao DISTRIBUIDOR e imediatamente após a constatação de irregularidade por meio do e-mail [lojabosch@lojabosch.co.mz](mailto:lojabosch@lojabosch.co.mz), do telefone +258 82 8518160 ou das assistências técnicas credenciadas pelo DISTRIBUIDOR, sob pena de perda da garantia.
- 1.4. As manutenções periódicas, preventivas, correctivas e de ajuste, bem como procedimentos de higienização do produto, conforme indicações previstas no(s) manual(is) de instrução(ões) são da responsabilidade do CLIENTE e não estão cobertas pela garantia.
- 1.5. A aplicação da Garantia Contratual condiciona-se à prévia análise técnica pelo DISTRIBUIDOR ou por estabelecimento credenciado, com a realização de vistoria e emissão de laudo atestando a ocorrência.

- 1.6. Sendo constatado, por meio de análise técnica a existência de defeito coberto pela Garantia Contratual, o conserto ou a substituição das peças por outras iguais ocorrerá sob a responsabilidade da DISTRIBUIDORA e ao seu critério.
- 1.7. Durante os prazos de Garantia Contratual indicados no item 2.1. deste Certificado de Garantia, estão cobertas a mão de obra para reparo/conserto e a substituição de peças e componentes. A substituição de peças e componentes terá prioridade, sendo que o produto apenas será substituído por outro igual ou equivalente na impossibilidade de reparo/conserto atempado, cabendo essa análise e decisão ao DISTRIBUIDOR.
- 1.8. O presente Certificado de Garantia é válido somente para os produtos comercializados e utilizados no território moçambicano.

## **2. PRAZOS DE GARANTIA:**

- 2.1. O usuário do produto de fabricação da BOSCH, dispõe, além do prazo obrigatório vigente na Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 22/2009, de 28 de Setembro) de 1 (um) ano de garantia, mais 1 (um) ano, totalizando um total de **2 (dois) anos de Garantia Contratual**.
- 2.2. A reparação/substituição do produto durante o período de garantia não prorroga o período original estipulado no presente termo de garantia e no manual do produto.
- 2.3. As peças de reposição e o que envolver a mão de obra atinente a estes serviços, ainda que o atendimento seja tratado em garantia, gozará, tão somente, de 1 (um) ano de garantia legal.

## **3. REQUISIÇÃO DE ATENDIMENTO EM GARANTIA:**

- 3.1. O CLIENTE que adquiriu o produto da marca BOSCH deverá estabelecer contacto com o DISTRIBUIDOR por meio do e-mail [lojabosch@lojabosch.co.mz](mailto:lojabosch@lojabosch.co.mz) ou pelo telefone +258 82 8518160, ou ainda pelas assistências técnicas credenciadas pelo DISTRIBUIDOR, informando as inconsistências do seu produto, devendo fornecer as seguintes informações: i) nome da pessoa física/jurídica; ii) endereço e contacto; iii) vídeos e fotos do produto se possível; iv) foto da etiqueta do produto, a qual contém o seu código e número de série.
- 3.2. Após a transmissão de dados pelo CLIENTE, será realizada a abertura de protocolo de atendimento e apreciação da reclamação pelos serviços técnicos do DISTRIBUIDOR.

## 4. EVENTOS NÃO COBERTOS PELA GARANTIA:

Exclui-se da aplicação de garantia qualquer inconsistência originada por:

- 4.1. Uso/instalação anormal e/ou inadequado do produto pelo CLIENTE, inclusive falta de aterramento ou aterramento inadequado, sobrecarga ou operação em tensão fora do especificado, ou como de comportamento negligente, imprudente ou imperito pelo CLIENTE;
- 4.2. Manutenção incorrecta ou ausência de manutenção regular do produto, conforme instruções contidas no manual, inclusive a substituição de peças que apresentem desgaste em razão de utilização;
- 4.3. Ausência de cuidados e/ou higienização do equipamento com produtos não adequados (ex.: produtos corrosivos ou abrasivos), que possam ocasionar manchas, bolhas, oxidação, entre outras anormalidades, desrespeitando, por consequência, as instruções constantes no manual do produto ou em outros documentos do DISTRIBUIDOR sobre os cuidados necessários;
- 4.4. Utilização de peças de reposição, componentes ou acessórios não originais e/ou não homologados pelo DISTRIBUIDOR;
- 4.5. Danos provocados pelas condições de abastecimento das redes de distribuição de energia eléctrica, gás ou água.
- 4.6. Sobrecarga da rede eléctrica ou descargas eléctricas;
- 4.7. Danos provocados pela acção de agentes externos, físicos ou químicos, como ferramentas, sobrecarga de peso e/ou produtos de limpeza não indicados pelo DISTRIBUIDOR;
- 4.8. Danos provocados por acidentes, quedas, batidas, armazenamento inadequado ou acção de agentes da natureza como fogo, trovoadas, inundações, etc.;
- 4.9. Danos no produto decorrentes de movimentação incorrecta e avarias resultantes do transporte, quando não houver recusa do CLIENTE no acto de recebimento do produto;
- 4.10. Alteração e/ou remoção das etiquetas de identificação e instrução de uso do produto;
- 4.11. Tentativa ou execução (parcial ou total) de instalação, desinstalação, conserto ou reparo pelo CLIENTE ou por terceira pessoa, sem a observância das condições previstas no manual do produto;
- 4.12. Desgaste natural do produto ou das suas peças ou componentes em decorrência do uso;
- 4.13. Modificação das características originais do produto;

- 4.14. Utilização do produto para finalidade ou em condições diversas da sua indicação (exemplo: uso profissional ou comercial de produtos destinados à utilização doméstica).
- 4.15. Desgaste dos consumíveis, tais como sacos de papel, filtros, lâmpadas, entre outros.

## 5. DEMAIS INFORMAÇÕES

- 5.1. Este Certificado de Garantia anula qualquer outra garantia assumida por terceiros ou revendedores, inclusive as chamadas “garantias estendidas”, não estando nenhuma sociedade ou pessoa autorizada a fazer excepções ou assumir compromissos em nome do DISTRIBUIDOR.
- 5.2. No caso de venda de garantia estendida ao CLIENTE, o fornecedor (loja, revendedor, etc.) que a tiver vendido será o integral responsável pelo seu cumprimento, não assumindo o DISTRIBUIDOR qualquer responsabilidade neste sentido.
- 5.3. A Garantia Contratual concedida por este Certificado fica limitada aos reparos e substituições de peças, componentes e produtos, quando necessário. O mau funcionamento ou a paralisação do produto em hipótese alguma irá onerar o DISTRIBUIDOR, limitando-se a responsabilidade do DISTRIBUIDOR às condições estabelecidas neste Certificado de Garantia.
- 5.4. A alteração, anulação ou falta de um componente recomendado anula directamente a garantia do conjunto ao qual corresponde indirectamente a de todos aqueles sistemas que possam ser prejudicados em consequência.
- 5.5. O DISTRIBUIDOR não realiza qualquer modalidade de empréstimo dos seus produtos, devendo o CLIENTE, aquando da reclamação de qualquer inconsistência, estar ciente de que ficará impedido de utilizar o produto no período em que este, dependendo do caso, for remetido ao DISTRIBUIDOR ou à Assistência Técnica Autorizada para análise, emissão de laudo técnico e devolução na forma combinada entre as partes.
- 5.6. Caso a garantia do DISTRIBUIDOR seja acionada para análise de suposto defeito do produto e, caso seja necessário a deslocação da assistência técnica autorizada, esta realizará a visita ao CLIENTE e, constatado o vício ou defeito, não haverá custos relativos à actuação do técnico.
- 5.7. Caso haja a necessidade de deslocação do técnico de assistência técnica autorizada pelo DISTRIBUIDOR ou outros atendimentos em que se conclua que não se refere a um vício ou defeito do produto, caberá ao CLIENTE arcar com os valores decorrentes do atendimento (custo de deslocação, hora técnica, etc.).

- 5.8. Nas localidades não servidas por Assistência Técnica autorizada do DISTRIBUIDOR e, desde que se trate de produtos que não necessitem dessa assistência técnica para a instalação/desinstalação, a entrega do produto é da responsabilidade do CLIENTE, ainda que se trate de atendimentos nos prazos de garantia.
- 5.9. As localidades servidas por Assistência Técnica do, ou autorizada pelo DISTRIBUIDOR, são:
- Cidade de Maputo e zonas limítrofes;
  - Cidade da Matola;
  - Cidade de Nampula;
- 5.9.1. Em casos de dúvidas, o CLIENTE deve perguntar ao fornecedor/revendedor se a sua localidade está coberta pela Assistência Técnica do DISTRIBUIDOR ou outra autorizada.
- 5.10. Para esclarecimentos adicionais ou outras informações, poderá contactar o SUPORTE TÉCNICO pelo telefone +258 82 8518160 cujo atendimento ocorre: i) de segunda-feira a sexta-feira das 09.00h às 18.00h; ii) sábado das 09.00h as 12.00h. Há a necessidade do CLIENTE deter informações sobre o modelo e número de série. Caso prefira, o CLIENTE poderá estabelecer contacto por meio electrónico, mediante acesso à área reservada para o efeito no site do DISTRIBUIDOR: [www.lojabosch.co.mz](http://www.lojabosch.co.mz)
- 5.11. No caso de conflito de informações entre o manual do produto e o presente Certificado de Garantia, prevalece o disposto neste certificado.