

## Condições Gerais de Assistência Técnica em Garantia.

### O nosso compromisso.

1. A JUNIS Serviços de Assistência Técnica e Montagens Lda, abaixo apenas designada como JUNIS, compromete-se a executar todos os serviços de reparação e instalação a ela requisitados, de forma competente e profissional, no respeito integral das normas legais em vigor á data e regras de boa prática.
2. A dedicar a atenção exigível á segurança de pessoas e bens, assim como ao meio ambiente, respeitando a legislação aplicável e regras de boa conduta e probidade.
3. Na execução do seu trabalho compromete-se a utilizar peças e acessórios originais, excetuando-se aquelas que na altura estejam indisponíveis ou descontinuadas, manifestando ao seu cliente, antecipadamente, essa situação. São exceção os acessórios de instalação ou montagem que eventualmente possam vir a ser utilizados.
4. Compromete-se a agendar com os seus clientes e para os serviços de assistência executados a partir das suas instalações de Queluz de Baixo, as suas intervenções no prazo máximo de 8 horas e a execução até ao limite de 48 horas, mantendo, no entanto, o objetivo principal de execução máximo de 24 horas após o contacto do cliente.
5. Nos serviços de assistência encaminhados para os seus concessionários a JUNIS compromete-se a proceder ao envio para o técnico alocado no máximo de duas horas após a receção, admitindo efetuar todos os contactos com este, tendentes ao bom encaminhamento e concretização e controlo do processo de reparação.
6. A ter para com os parceiros ou marcas acentuado sentido de compromisso e fidelidade, desenvolvendo todos os esforços ao seu alcance pela manutenção e prestígio das marcas envolvidas.
7. A orçamentar por escrito e antecipadamente, sempre que lhe seja solicitado ou entenda ser a opção desejável, as reparações para as quais esteja prevista a sua intervenção, reservando para si o direito de cobrar a taxa de orçamentação constante da sua tabela de preços.
8. A cumprir escrupulosamente o previsto na lei (Dec. Lei 84/2008) bem como no código civil, á exceção dos casos em que se verifique não se tratar de desconformidade dos equipamentos mas sim razões externas a este, como má instalação, desconhecimento da utilização do mesmo, manuseio incorreto ou utilização não prevista nas características, ocorrências atmosféricas gravosas, etc.
9. A não considerar nas condições de garantia instruções de instalação ou utilização.
10. A debitar aos clientes uma taxa de intervenção sempre que se verifiquem situações como as descritas nos ponto anterior (9).
11. Nos equipamentos passíveis de reparação interna, já reparados ou para os quais efetuou orçamento por escrito, o prazo de levantamento pós reparação ou orçamento é de 30 dias, após os quais e caso não tenha sido levantado pelo cliente, a JUNIS reserva para si o direito de enviar o mesmo para os organismos competentes de reciclagem imputando ao cliente qualquer custo inerente.
12. Compromete-se a utilizar contabilisticamente todas as ferramentas determinadas e certificadas por lei.
13. A disponibilizar aos seus clientes, de forma gratuita, todos os recursos de apoio e esclarecimento necessários, que permitam garantir aos seus clientes a satisfação de todas as expectativas de informação e apoio.

