

Secção “Disponibilidade e Entrega (com instalação, quando aplicável):”

6.11 Serviço de instalação Premium:

Disponível apenas para a Máquina de Lavar Bespoke AI Laundry Combo WD18DB8995BZT2 se adquirida na e-Store da Samsung até 31/12/2025. O serviço de instalação *premium* inclui a visita de um elemento de um Centro Técnico Autorizado da Samsung, após a instalação do Produto. Este serviço está apenas disponível sem custos acrescidos para os distritos de Lisboa e Porto, sendo que, para solicitar um orçamento para outros locais do território nacional, deverá ser contactada a Linha de Apoio Samsung, a fim de obter o orçamento do Centro Técnico Autorizado Samsung respetivo. Após a entrega do Produto, o Cliente será contactado por um Centro Técnico Autorizado Samsung, no prazo de até 3 (três) dias úteis, para agendar a visita ou para apresentar o orçamento proposto (no caso do serviço vir a ser prestado fora dos distritos de Lisboa ou do Porto). O serviço de instalação Premium poderá ter carácter gratuito nos casos supra descritos e na sequência do processo de aquisição do referido Produto, no entanto, caso não possa ser prestado na data acordada por motivos imputáveis ao cliente, a contratação subsequente poderá implicar um custo adicional, que será apresentado aquando da solicitação do cliente para o efeito.

Nesta visita, que terá uma duração estimada de 30 minutos, será efetuada a verificação da instalação previamente efetuada e a explicação das funcionalidades mais importantes do Produto, como o SmartThings, comandos de Voz e funcionalidades IA de poupança do consumo energético do equipamento bem como da sua correta utilização.

Adicionalmente, o serviço de instalação *premium* inclui também, quando o Produto incluído seja adquirido até 31/12/2025, um serviço de manutenção preventiva. Para o solicitar, o cliente deverá contactar a Linha de Apoio Samsung, nos primeiros 12 meses após a aquisição do Produto. No momento de solicitação, o cliente deverá estar munido de prova de compra do equipamento (como a fatura) e preparado para fornecer o número de série do equipamento. Após a solicitação, o cliente será contactado pelo Centro Técnico Autorizado para agendar a realização do serviço ou para apresentação do orçamento proposto, quando seja necessária a deslocação para outros distritos que não Lisboa ou Porto. Na manutenção preventiva está incluída a verificação do estado do Produto, a limpeza de filtros, a execução do auto-diagnóstico, bem qualquer esclarecimento que seja necessário. Neste serviço estará incluída também a substituição de algum acessório que seja necessário, sujeita à disponibilidade do mesmo. Cada Produto só terá direito a um serviço de manutenção preventiva.

Secção “Garantia dos Produtos”:

11.11. Quando tenha beneficiado ou adquirido o serviço de instalação *premium*, nos termos previstos no ponto 6.11. da secção “Disponibilidade e Entrega (com instalação, quando aplicável)” destas Condições Gerais de Fornecimento, e quando o produto que tenha adquirido assim o permita, terá ainda um serviço de reparação *premium*, que pode variar consoante os produtos adquiridos. Este serviço está apenas disponível para a Máquina de Lavar Bespoke AI Laundry Combo WD18DB8995BZT2 se adquirida na e-Store da Samsung até 31/12/2025. O serviço não apresenta custos acrescidos para os distritos de Lisboa e Porto, sendo que, para solicitar um orçamento para outros locais do território nacional, deve ser contactada a Linha de Apoio Samsung.

Este serviço poderá ser ativo quando seja necessária uma reparação em garantia. Para tal, deve contactar a Linha de Apoio Samsung, reportando a anomalia, sendo de seguida acionado um Centro Técnico Autorizado que irá efetuar todos os esforços para o contactar no espaço de 24h úteis, quando não exista nenhum impedimento logístico ou operacional da parte do nosso Centro Técnico Autorizado, para agendar um dia para a visita e a verificação do equipamento ou para lhe transmitir o orçamento associado à prestação deste serviço, como descrito acima. Serão realizados esforços para que, salvaguardando situações imprevistas, o agendamento da visita seja efetuado dentro de 48 horas úteis após o contacto ou após a aceitação do orçamento, no entanto, a reparação será sempre sujeita à existência das peças e meios necessários para a intervenção. Este serviço não prejudica quaisquer dos direitos incluídos nestas Condições Gerais de Fornecimento, pelo que, ainda que não beneficie do mesmo, poderá sempre reparar ou substituir os seus produtos, ou exercer quaisquer outros direitos, nos termos previstos nesta secção, sujeitos às condições gerais aqui expostas.