

Campanha de Retomas – Loja online Samsung

Respostas às perguntas mais frequentes (FAQ's)

1). Posso entregar qualquer dispositivo?

A Campanha de Retomas da loja online Samsung cobre um grande número de dispositivos, desde smartphones, tablets, smartwatches e auscultadores.

Verifique quais os dispositivos usados que poderá entregar para retoma no simulador disponível no carrinho de compras. Se o dispositivo estiver disponível irá ver uma estimativa da avaliação referente ao valor de retoma.

Os dispositivos antigos têm de ser propriedade exclusiva dos clientes e não são admitidos dispositivos que sejam, por exemplo, alugados ou tenham sido concedidos ao Cliente em modalidades de leasing ou outras semelhantes;

Apenas pode ser entregue um dispositivo usado por cada produto novo encomendado abrangido na campanha de retomas da loja online.

Para a concretização da venda do Dispositivo Usado, todas as informações apresentadas devem ser verdadeiras e os acessórios do Dispositivo Usado (por exemplo, o carregador da bateria, acessórios) enviados juntamente com o mesmo. Não será possível enviar quaisquer elementos em falta ou outra documentação num momento posterior ao do envio do Dispositivo Usado.

2). Os dados do dispositivo usado devem ser apagados e o bloqueio removido?

Sim. Sempre que aplicável o Cliente deverá remover todas as contas Google, iCloud ou Microsoft do dispositivo Usado, restaurando o Usado às definições de fábrica. Deve ainda eliminar todos os dados do dispositivo, como por exemplo, ficheiros pessoais, fotografias e a cronologia dos sites visitados, mantendo apenas o sistema operacional original. O Cliente deve, ainda, remover o cartão de memória eventualmente instalado no dispositivo que se pretende submeter a avaliação.

Os produtos com o sistema operacional iOS devem estar desvinculados das contas iCloud; ou corretamente desbloqueados (ex. Find My iPhone/Find My Mobile desativado); produtos com sistemas operacionais diferentes do iOS devem, em qualquer caso, estar desbloqueados e livres das contas associadas

Quaisquer dados que não sejam eliminados pelo Cliente serão totalmente removidos e não serão guardadas quaisquer cópias noutros dispositivos de memória. A Samsung e a World Business não se responsabilizam pela perda de dados contidos no dispositivo Usado entregue. O Cliente terá de emitir uma declaração de cedência do Usado nesse sentido. Lembre-se de fazer um backup primeiro caso queira ter acesso aos seus dados no novo equipamento.

3). Como posso dissociar as minhas contas dos dispositivos antigos?

A) Dissociar da **conta do Google**

No smartphone ou tablet:

Na internet :

1. Ir a configurações --- Conta
2. Remover a conta Google configurada no dispositivo
3. Proceder à reposição das definições de fábrica.
 1. Aceder a <https://myaccount.google.com> de qualquer dispositivo ligado à rede internet;
 2. No painel “Acesso e Segurança”, selecione a opção INICIAR na caixa “Controlo de segurança”;
 3. Selecione a opção “Verificar os dispositivos ligados”, que dará acesso à lista de todos os dispositivos associados à conta;
 4. Aceda a security.google.com/settings/security/activity?pli=1;
 5. Selecione o dispositivo que quer dissociar;
 6. Selecione a opção REMOVE;Confirme novamente no pop-up que irá aparecer

B) Remover a **Conta do iCloud**

1. Para *Remover* iCloud, o iTunes Store e a App Store do dispositivo do: o Se usa iOS 10.3 ou versões subsequentes, no teu dispositivo, selecione a opção “Definições”> [nome Cliente]. Deslize para baixo e selecione "Sair". Digite a sua senha ID Apple e selecione "Desativar"
 - Se usar iOS 10.2 ou versões anteriores, selecione a opção “Definições” > “iCloud” > “Sair”. Selecione de novo “Sair”, e em seguida “Elimine de [nome dispositivo]” e insira a senha do ID Apple.
Vá a “Definições” > “iTunes Store e App Store” > “ID Apple” > “Sair”.
 - Se tiver um Apple Watch associado ao seu iPhone, deverá desemparelhá-lo.
2. Volte a definições e clique em Geral > Iniciar > Iniciar conteúdo e definições. Se ativou *Encontrar iPhone*, poderá ter de inserir novamente o ID Apple e a senha.
3. Insira o código do dispositivo ou, caso seja solicitado, o código para as restrições. Clique em Iniciar [nome dispositivo].

C) Remover a **Conta do Microsoft**

Nas configurações do Windows 10, escolha "Conta" e depois "Família e outras pessoas", selecione a conta local a ser removida e clique em Remover.

4). Como é calculado o valor correspondente à avaliação do meu dispositivo antigo?

O valor depende do modelo e das respetivas condições em que se encontra o dispositivo. A avaliação é feita pela World Business. Consulte os [Termos e Condições](#) para saber quais as condições abrangidas pela Campanha.

5) E se o valor final não corresponder ao valor estimado?

Caso, a Avaliação leve à determinação de um Valor de Avaliação inferior ao valor indicado no simulador de retoma, pelo facto de o Dispositivo Usado não cumprir todos os requisitos previstos nos Termos e Condições, o Cliente será informado por email sobre o Valor da Avaliação alcançado, sendo solicitada a confirmação da sua aceitação.

Neste caso, o Cliente pode aceitar o Valor da Avaliação ou solicitar a devolução do Dispositivo Usado por e-mail para o endereço supportsamsungvalue@mondoaffariweb.it no prazo de 30 (trinta) dias úteis a partir da data de comunicação de um Valor de Avaliação inferior ao valor indicado no simulador de retoma.

Em caso de pedido de devolução, os custos de envio, no valor total máximo de € 30,00 (trinta euros) serão suportados pelo Cliente. Caso contrário, o Dispositivo Usado permanecerá à disposição da WORLD BUSINESS sem que nada seja pedido ou cobrado ao Cliente.

6). Quando receberei o dinheiro correspondente à avaliação de venda do meu antigo aparelho?

O Valor da Avaliação é transferido para a conta bancária do Cliente no prazo de 5 dias úteis após o envio do Email Final. Quaisquer custos com comissões bancárias ficarão a cargo do Cliente.

7). Posso cancelar a entrega?

Não. Uma vez que o dispositivo é recolhido, não é possível cancelar o envio.

8). Como posso verificar o Número de série ou o IMEI do meu dispositivo?

Se o seu dispositivo tem ligação móvel (5G/4G/3G), marque *#06# e o seu número de IMEI irá aparecer no ecrã.

Se o seu dispositivo tem apenas uma ligação por WiFi, poderá encontrar o seu Número de Série na parte de trás.

9). Quem posso contactar se tiver dúvida no processo Campanha de Retomas da loja online Samsung?

Se tiver alguma dúvida ou necessitar de ajuda sobre esta Campanha, por favor contacte o serviço de apoio ao cliente da World Business através do número de telefone (+351)300505918, disponível nos dias úteis, das 8h00 às 16h30, ou através do endereço de e-mail: supportsamsungvalue@mondoaffariweb.it.

O valor da chamada a partir da rede fixa corresponde ao valor de uma chamada local. Para verificar eventuais custos adicionais, por favor contacte o seu operador.