

Folha de check-up

Dados do cliente

Nome

Contribuinte nº

Números de contacto

Morada completa para receção do equipamento

Código Postal -

Os dados fornecidos através do presente documento são de fornecimento obrigatório e destinam-se à execução dos procedimentos administrativos inerentes à participação da avaria. O não fornecimento dos dados implica a impossibilidade de se efetuar a referida participação. Nos termos da Lei nº 67/98 de 26 de Outubro, é garantido ao Cliente o direito de acesso aos seus dados, respetiva retificação ou eliminação.

Componentes a enviar

Número do cartão (não enviar cartão SIM, nem cartão de memória MMC)

Envia Equipamento: sim ☐ não ☐ Se sim indique o IMEI:

IMEI - Número de 15 dígitos visível na parte posterior do telemóvel após retirar a bateria ou na parte posterior da sua placa

Tipo Equipamento: Telemóvel ☐ Placa ☐

Marca Modelo

Acessórios enviados: Bateria ☐ Indique nº de série

Carregador ☐ Outro ☐ Envia cópia doc. de garantia: sim ☐ não ☐ Se sim qual?

Descrição da avaria > Selecione no quadro seguinte a(s) avarias(s) que detetou no seu equipamento:

Componentes mecânicos

- ☐ Antena (partida, torta, danificada, falta, etc)
- ☐ Visor (partido, danificado, etc)
- ☐ Lente visor (partida, riscada, danificada, etc)
- ☐ Tampa frontal (partida, danificada)
- ☐ Tampa posterior (partida, danificada, etc)
- ☐ Tampa protetora/deslizante
- ☐ Teclado (gasto, danificado, partido)
- ☐ Conector de carga danificado
- ☐ Leitor de cartão (danificado, não aceita cartão)
- ☐ Teclas de volume (danificadas ou avariadas)
- ☐ Botão ON/OFF (danificado ou avariado)
- ☐ Outros

Sintomas da avaria

- ☐ Não liga
- ☐ Não faz chamadas
- ☐ Desliga-se com frequência
- ☐ Não toca ou toca baixo (buzzer avariado)
- ☐ Não nos ouvem (avaría no microfone)
- ☐ Não se ouve (avaría no altifalante)
- ☐ Problemas de carregamento
- ☐ Rede oscilante/má captação de rede
- ☐ Autonomia reduzida/problemas de bateria
- ☐ Pede para inserir cartão SIM
- ☐ Ruído em conversação
- ☐ Bloqueia com frequência
- ☐ Problemas de câmara (não funciona)
- ☐ Não vibra (motor vibração avariado)
- ☐ Terminal aquece
- ☐ Não acede à internet
- ☐ Pedido de atualização de software

Acessórios avariados

- ☐ Bateria standard
- ☐ Bateria de alta capacidade
- ☐ Carregador
- ☐ Carregador de viagem
- ☐ Kit mãos livres
- ☐ Outros

Condição da avaria

- ☐ Constante
- ☐ Intermitente
- ☐ Após algum tempo
- ☐ Vestígios de queda
- ☐ Vestígios de humidade
- ☐ Problemas de software (SMS, MMS, outro)

Descrição detalhada da avaria:

Data / / Assinatura

A utilização deste serviço pressupõe o conhecimento e aceitação das condições no verso. Envie esta folha de check-up devidamente preenchida e assinada juntamente com o(s) equipamento(s) avariados e respetivos documentos de garantia (caso a mesma ainda se encontre em vigor) e cópia do documento comprovativo de compra. Ver moradas de assistência postal/assistência técnica da marca, indicadas no folheto.

Folha de check-up

Anomalia detetada até 15 ou 30 dias, consoante a marca

Se no prazo de 30 dias a contar da data da fatura detetar alguma anomalia no funcionamento do seu equipamento, deverá deslocar-se à loja onde o adquiriu, fazendo-se acompanhar dos documentos comprovativos da compra. O seu equipamento será substituído, exceto se apresentarem sinais de utilização indevida. Na Nokia/ Microsoft, Hisense e Mobiiwire, o prazo de troca é de 15 dias a contar da data da fatura.

Se adquiriu o produto no site ou à distância:

Caso detete alguma anomalia no funcionamento do seu equipamento, deverá contactar o Serviço ao Cliente do seu operador que o informará de como proceder.

Anomalia detetada após 15 ou 30 dias, consoante a marca

Caso verifique alguma anomalia após os primeiros 15 ou 30 dias, consoante a marca, deverá dirigir-se ao Centro de Reparação da Marca (Assistência Técnica) do seu equipamento para que a reparação se efetue mais rapidamente, acompanhado de documento comprovativo da compra e garantia (fatura) bem como da folha de check-up devidamente preenchida.

Caso deseje também poderá utilizar o Serviço de Assistência Postal.

Para mais informações contacte o apoio ao cliente da U20, ligando 707 960 000.

Assistência postal

Porque sabemos como o seu equipamento é importante para si, criámos o serviço assistência postal

Se detetar uma avaria no seu equipamento, poderá enviá-lo diretamente através de uma Loja dos CTT. Para tal poderá enviá-lo para a respetiva marca, juntamente com a folha de check-up em anexo, devidamente preenchida e uma cópia do documento comprovativo da compra (fatura).

Uma vez efetuada a intervenção pelos técnicos autorizados, a Marca devolverá o seu equipamento para a morada indicada na folha de check-up, no prazo de 10 dias úteis.

Antes de nos enviar o seu equipamento, verifique:

- Se a avaria não resulta de nenhuma ativação involuntária de opções do Menu, avaria de cartão, ou acessórios;
- Se retirou o seu cartão SIM.

Como enviar

Deverá enviar o equipamento e/ou acessórios avariados devidamente acondicionados na caixa de correio que a Loja dos CTT disponibiliza para o efeito, conjuntamente com o talão individual de aceitação de registo

Este serviço de envio não tem custos para o cliente. É um custo suportado pelo operador. Enviar o carregador apenas se o mesmo estiver avariado (se não carregar).

Para onde enviar

- Alcatel - Remessa Livre nº 1056, Loja CTT do Amial - 4200-999 Porto - Tel: 22 905 94 30
- Nokia/Microsoft - Remessa Livre nº 400, Loja CTT do Amial - 4200-999 Porto - Tel: 22 905 94 30
- Samsung - Apartado/Remessa Livre 7520, Loja CTT Alfragide - 2610-999 Amadora - Tel: 21 255 5500
- Sony - Remessa Livre nº 55011, Loja CTT Galiza; R. Vilar, 231, 4050-994 Porto - Tel: 707 10 14 14
- Huawei - Remessa Livre nº 55011, Loja CTT Galiza; R. Vilar, 231, 4050-994 Porto - Tel: 707 10 14 14
- LG - Remessa Livre nº 91, Loja Póvoa Santa Iria, 2626 - 909 Póvoa Santa Iria - Tel: 707 10 14 14
- ZTE - Apartado / Remessa Livre 50022, EC S. João Brito, 1703 - 801 Lisboa - Tel: 219 667 944
- AEG - Remessa Livre 8801 Loja CTT Cabo Ruivo, 1806-000 Lisboa Tel: 219 667 944
- Mobiiwire - Remessa Livre nº 1056, Loja CTT do Amial - 4200-999 Porto - Tel: 22 905 94 30
- Malata - Apartado / Remessa Livre 50022, EC S. João Brito, 1703 - 801 Lisboa - Tel: 219 667 944
- Laiq - Remessa Livre nº 50022, EC S. João Brito, 1703 - 801 Lisboa - Tel: 219 667 944
- Hisense - Remessa Livre nº 1056, Loja CTT do Amial - 4200-999 Porto - Tel: 22 905 94 30

Despesas

Este serviço não tem qualquer custo para o Cliente, exceto se o seu equipamento já não se encontrar no período ou em condições de garantia (ver Manual do Equipamento).

Assistência técnica

ALCATEL

• Centro de Reparação
TAMET – Porto:
Rua Capela do Telheiro, 70/76
4465-054 S. Mamede de Infesta
Tel.: (+351) 22 905 94 30

NOKIA/MICROSOFT

• Centro de Reparação
TAMET – Porto:
Rua Capela do Telheiro, 70/76
4465-054 S. Mamede de Infesta
Tel.: (+351) 22 905 94 30

SAMSUNG

• Centro de Reparação
Decsis – Alfragide
Rua Alfredo da Silva lote 16 e 17
Alfragide 2614-509 Amadora
Tel.: (+351) 21 255 55 00

SONY

• DATAFAX, LDA
R. Gonçalo Sampaio 271, 1º Esq.
4150 - 367 Porto
Tel.: (+351) 707 10 14 14

MOBIWIRE

• Centro de Reparação
TAMET – Porto:
Rua Capela do Telheiro, 70/76
4465-054 S. Mamede de Infesta
Tel.: (+351) 22 905 94 30

LAIQ

• Centro de Reparação
Anovo Portugal, Unipessoal Lda.:
Avenida Infante D. Henrique, nº 332 - Edifício 1, 1º Esq
1849-025 Lisboa
Tel.: (+351) 219 667 944

LG

• Centro Logístico PT
Parque Industrial Solvay, Marinhas de D. Ana,
Armazém 4, Cais 18 ou 23
2625-090, Póvoa de Santa Iria
Tel.: (+351) 707 10 14 14

HUAWEI

• DATAFAX, LDA
R. Gonçalo Sampaio 271, 1º Esq.
4150 - 367 Porto
Tel.: (+351) 707 10 14 14

AEG

• Centro de Reparação
Anovo Portugal, Unipessoal Lda.
Avenida Infante D. Henrique, nº 332 - Edifício 1, 1º Esq
1849-025 Lisboa
Tel.: (+351) 219 667 944

ZTE

• Centro de Reparação
Anovo Portugal, Unipessoal Lda.
Avenida Infante D. Henrique, nº 332 - Edifício 1, 1º Esq
1849-025 Lisboa
Tel.: (+351) 219 667 944

MALATA

• Centro de Reparação
Anovo Portugal, Unipessoal Lda.
Avenida Infante D. Henrique, nº 332 - Edifício 1, 1º Esq
1849-025 Lisboa
Tel.: (+351) 219 667 944

HISENSE

• Centro de Reparação
TAMET – Porto:
Rua Capela do Telheiro, 70/76
4465-054 S. Mamede de Infesta
Tel.: (+351) 22 905 94 30