

Plano Worten Tech

DADOS DE CONTRATO

Plano: **ID de Contrato:**
Data de início:
Período de carência: não se aplica
Valor da Prestação: **Valor 1ª Anuidade:**
Frequência de Pagamento:

DADOS DE CLIENTE

Nome:
NIF: **Contacto:**
Email:

RESUMO DE COBERTURAS

Assistência Técnica em Software: Sim
Pick-up & Repair: 4 por anuidade
Enchimento de Tinteiros: 4 por anuidade
Plafond anual: ilimitado **Serviços anuais:** ilimitados
Reparações de Hardware: 20% desconto direto, aplicado sobre o PVP das reparações (inclui peças e mão de obra)

INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Linha de Apoio: 210 157 000 - 2ª a domingo, das 8h às 24h (chamada para a rede fixa nacional)
Permanência mínima: 12 meses período inicial, com igual duração após cada renovação

ASSINATURA

Data: ___/___/____ **Cliente:** _____

Assinatura conforme documento de identificação

Plano Worten Tech

Cláusula 1 – Serviços Incluídos, Limites e Exclusões Específicas

O Plano Serviços Tech inclui a disponibilização ao Cliente dos seguintes serviços incluindo as seguintes intervenções, exclusões e limites:

a) **Assistência Técnica em Software:**

1. Equipamentos Incluídos:
 - i. Telemóveis, smartphones, smartwatches, computadores, desktop, computadores portáteis, tablets, impressoras, scanners, monitores PC, armazenamento de dados;
 - ii. A Worten poderá, a qualquer momento, aumentar a gama de equipamentos incluídos, informando o Cliente;
2. O Serviço de Assistência Técnica em Software inclui:
 - i. O diagnóstico e reparações de software nos produtos indicados no número 1 da presente cláusula;
 - ii. A taxa emissão do orçamento, nos casos aplicáveis;
 - iii. Tele Resolve;
 - iv. Um Serviço Pick & Repair por trimestre, que consiste em recolha do artigo numa morada indicada pelo Cliente para reparação e entrega do mesmo; aplicável disponível em Portugal Continental e Madeira;
 - v. Um Serviço de Enchimento de um Tinteiro por trimestre que inclui a recargado Tinteiro trazido pelo Cliente; disponível nas seguintes marcas Epson, HP, Canon, Brother e Lexmark;
 - vi. A quantidade de serviços anuais é limitada nos termos indicados na Cláusula 3 alínea a).
3. Exclusões:
 - i. Configuração Inicial de Equipamentos;
 - ii. Internet das Coisas, (IoT) não está incluído nos produtos elegíveis para diagnóstico ou reparação;
 - iii. Situações de mau uso;
 - iv. Equipamentos Segurados no âmbito do Seguro de Garantia Extra e Seguro de Roubo e Dano.

b) **Desconto no Serviço de Reparações de Hardware:**

1. Está incluído:
 - i. O desconto de 20% sobre o serviço de reparação de Hardware, incluindo as peças necessárias para a referida reparação, bem como a mão-de-obra; a reparação tem de ser efetuada na Worten;
 - ii. A taxa emissão do orçamento, nos casos aplicáveis;
2. Equipamentos Incluídos:

Plano Worten Tech

- i. Equipamentos indicados na Cláusula 1, alínea a) ponto 1, bem como em pequenos domésticos e consolas de videojogos;
- 3. Exclusões:
 - i. Situações de mau uso;
 - ii. Equipamentos Segurados no âmbito do Seguro de Garantia Extra e Seguro de Roubo e Dano.
- c) **Solicitação do Serviço**

Para solicitar a execução dos Serviços incluídos no Plano Serviços Tech, o Cliente deve dirigir-se a uma loja Worten ou utilizar a linha de atendimento 210 157 000, nos dias úteis, entre as 8h e as 24h (chamada para a rede fixa nacional).

Cláusula 2 - Garantia Worten

- a) A Worten dá garantia de 1 ano sobre os serviços realizados.
- b) A Worten só pode dar garantia e assegurar a qualidade dos Serviços em intervenções por si controladas na totalidade, por este motivo não são aceites reparações com peças disponibilizadas pelo cliente.

Cláusula 3 – Pagamentos, Limites e obrigações

- a) O Plano de Serviços apenas se aplica a pessoas singulares e no âmbito do uso pessoal ou não profissional dos equipamentos; o Plano de Serviços é pessoal e não pode ser utilizado para reparação de equipamentos de outras pessoas que não o titular do Contrato; caso a Worten detete que o Serviço está a ser utilizado de forma fraudulenta em nome de uma pessoa singular, mas para outra pessoa singular ou para uma empresa ou empresário em nome individual, reserva-se o direito a cessar de imediato o presente Contrato, por motivo de abuso de direito/fraude em violação da presente cláusula; a Worten poderá solicitar informações adicionais ao Cliente para confirmar o cumprimento desta cláusula;
- b) O Plano de Serviços apenas estará ativo, em caso de cumprimento das obrigações de pagamento pelo cliente;
- c) Caso o plano não se encontre ativo por falta de pagamento, não serão realizados quaisquer Serviços, no âmbito do Plano Serviços Tech;
- d) Em caso de pagamento fracionado, o Cliente deverá garantir que a sua conta tem saldo bancário para cobrir o pagamento da prestação acordada com a Worten;
- e) Os pagamentos serão cobrados 30 dias após a data de adesão ao Plano e mensalmente na mesma data, salvo se o Cliente optou por uma modalidade de pagamento distinta, tal como Anual. Neste caso, os débitos serão efetuados nas datas respetivas;

Plano Worten Tech

- f) O pagamento da primeira prestação será pago no momento da adesão, salvo condições especiais que estejam em vigor no momento. As prestações seguintes serão efetuadas por débito direto numa conta titulada pelo Cliente, devendo o Cliente completar os dados e assinar a autorização SEPA disponibilizada para o efeito;
- g) As faturas serão enviadas ao Cliente por correio eletrónico; se o cliente pretender o envio de faturas em papel, poderá ser cobrada uma taxa adicional;
- h) Caso a Worten não consiga concluir a reparação de determinado software/hardware, por uso indevido do equipamento ou outro motivo legítimo identificado pela Worten, o Cliente poderá ter acesso a um desconto de 10% na aquisição de um produto novo numa Loja Worten; este desconto será aplicado sobre o PVP praticado na loja física selecionada pelo Cliente e limitado ao stock disponível no momento, e não será acumulável com outras promoções;
- i) O Serviços definidos neste contrato estão disponíveis em Portugal Continental e Ilha da Madeira.

Cláusula 4 – Vigência e Resolução do Contrato

- a) Sem prejuízo do período de permanência mínima, previsto nas condições particulares, o presente contrato tem uma duração de 12 meses, renovando-se automaticamente por iguais e sucessivos períodos;
- b) Ambas as Partes podem opor-se à renovação automática, devendo, para o efeito, efetuar o pedido por qualquer das vias disponibilizadas em <https://www.worten.pt/contactos>, com 30(trinta) dias de antecedência face ao termo do prazo inicial ou ao termo de qualquer das suas renovações; A Worten irá informar o Cliente, por escrito, da possibilidade de oposição à renovação do Contrato com antecedência adequada e não inferior a 30 (trinta) dias relativamente a cada uma das suas renovações.
- c) O período de vigência deste Contrato é determinante para a fixação do preço, pelo que em caso de cessação do Contrato antes do seu termo por facto imputável ao Cliente (incluindo, sem limitação, por incumprimento da obrigação de pagamento), durante qualquer um dos períodos de vigência, a Worten terá direito a exigir ao Cliente o pagamento das prestações vencidas e vincendas não pagas.
- d) Com exceção dos casos em que o Cliente exerça o direito de livre resolução nos termos do disposto nos artigos 10.º e 11.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, que regula os contratos celebrados à distância, em que não é exigível qualquer compensação, os Clientes poderão, a qualquer momento, obter informação junto da Worten sobre o valor que será devido em caso de cessação antecipada do Contrato.

Cláusula 5 – Alteração das Condições Gerais e Particulares

- a) A Worten pode rever as condições contratuais relativas aos Serviços e Preços do Worten Tech, através de comunicação escrita dirigida ao Cliente;

Plano Worten Tech

- b) Nos casos previstos no ponto anterior, o Cliente poderá denunciar o Contrato no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a receção da comunicação indicada no ponto anterior, mediante o envio de uma comunicação escrita, com prova de entrega, a informar expressamente a sua intenção de denúncia do Contrato.

Cláusula 6 - Dados pessoais

- a) O tratamento dos dados pessoais do Cliente é realizado pela WORTEN – EQUIPAMENTOS PARA O LAR S.A. com sede na Rua João Mendonça, n.º 505, 4464-503 Matosinhos, com o número único de identificação de pessoa coletiva e de matrícula na Conservatória do Registo Comercial do Porto 503 630 330, enquanto Responsável pelo Tratamento dos Dados Pessoais. Pode contactar a Worten através do e-mail cliente@worten.pt ou da linha de Apoio ao Cliente 210 155 222, chamada para a rede fixa nacional, disponível das 8:00 às 24:00, todos os dias da semana (chamada para a rede fixa nacional). Pode ainda contactar o Encarregado de Proteção de Dados (DPO) Worten através do endereço de email Worten.RGPD@worten.pt.
- b) A Worten poderá transmitir os dados pessoais dos Clientes à Autoridade Tributária e a outras entidades que tenham necessidade de os receber respeitando obrigações legais ou para cumprimento do Contrato, como entidades subcontratadas.
- c) O tratamento dos dados pessoais tem como fundamento legal a execução do presente Contrato, incluindo a gestão da relação comercial e administrativa (gestão de clientes) e a realização das respetivas diligências pré-contratuais a pedido do Cliente (titular dos dados). Incluem-se neste âmbito os dados de contacto, faturação e pagamento, bem como os dados contidos nos equipamentos do cliente a que a Worten tenha necessidade de aceder no âmbito da execução dos Serviços.
- d) A Worten conservará os dados pessoais durante o período de vigência do Contrato acrescido do prazo de prescrição dos direitos respetivos.
- e) Enquanto titular dos dados pessoais, o Cliente poderá exercer os direitos de acesso, retificação, limitação do tratamento e portabilidade, através do formulário para o Exercício de Direitos, disponível em <https://www.worten.pt/formulario-de-exercicio-de-direitos>. A Worten procederá à análise cuidada dos pedidos, dando resposta em tempo oportuno.
- f) O cliente poderá ainda apresentar reclamação junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD).
- g) Mais informações sobre a política de privacidade da Worten, poderão ser consultadas em <https://www.worten.pt/politica-de-privacidade>

Cláusula 7 – Resolução Alternativa de Litígios

- a) Em caso de litígios nacionais e transfronteiriços, iniciados por um consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços que digam respeito a obrigações contratuais

Plano Worten Tech

resultantes de contratos de compra e venda ou prestação de serviços, o consumidor pode recorrer a uma Entidade de Resolução de Litígios de Consumo.

- b) A Worten está sujeita à arbitragem necessária ou mediação, no âmbito de conflitos de consumo de reduzido valor económico (até 5.000€) quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados.
1. Atualmente existem em Portugal as seguintes entidades de Resolução de Litígios de Consumo:
 2. Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC)
 3. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra (CACCCDC)
 4. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL)
 5. Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa (CAUAL)
 6. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira (CACC RAM)
 7. Centro de Informação e Arbitragem do Porto (CICAP)
 8. Centro de Informação e Arbitragem do Vale do Ave (TRIAVE)
 9. Centro de Informação e Arbitragem do Vale do Cávado (CIAB)
 10. Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Algarve (CIMAAL).
- c) Em caso de litígio de consumo nacionais e transfronteiriços, no âmbito do online (em linha), o consumidor pode recorrer ao Centro Europeu do Consumidor através da Plataforma ODR (“online dispute resolution”), com competência para resolução de litígios relativos às obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de serviços online. Aceda à Plataforma Eletrónica de Resolução Alternativa de Litígios em <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.complaints.screeningphase>.
- d) Mais informações no site da Direção-Geral do Consumidor: www.consumidor.pt.
- e) Qualquer questão, sugestão ou reclamação, relacionada com o presente Contrato poderá ser colocada pelo Cliente através da linha de atendimento 210 155 222, das 8h às 24h, (chamada para a rede fixa nacional), em qualquer loja Worten, em www.worten.pt/contactos ou por escrito para a seguinte morada: A/C Planos Tech, World Trade Center, Avenida Vítor Figueiredo nº4-J, 2790-255 Carnaxide

Declaro que tomei conhecimento das presentes condições gerais e confirmo todos os dados constantes. Fui devidamente informado e estou devidamente esclarecido sobre o teor das mesmas, assinando como sinal da minha aceitação.

Data: ___/___/_____

Cliente: _____

Assinatura conforme documento de identificação