

Encomendas e Pagamentos

Todas as encomendas são enviadas através de Transportadora/ CTT .

A Roxtel - Telemóveis e Acessórios reserva-se no direito de cancelar as eventuais encomendas, cujo preço final esteja errado ou desactualizado, avisando os clientes desse facto antes do pagamento ter sido efectuado. Caso, o pagamento já tenha sido realizado o cliente será reembolsado na totalidade. Se o cliente decidir prosseguir com a encomenda deverá ter de efectuar o pagamento do valor correcto.

As encomendas só serão processadas depois de efectuada a boa cobrança das mesmas e serão enviadas para a morada solicitada na altura do pedido.

Em caso de encomendas à cobrança, só serão enviadas depois da validação via telefone junto do cliente, sendo assim necessário que o telefone indicado na altura do registo seja o correcto. Como meio de pagamento não serão aceites cheques, apenas numerário (dinheiro). Para a Madeira e Açores, não serão aceites encomendas à cobrança, o pagamento é feito previamente por transferência bancária ou cartão de crédito, o cliente poderá também efectuar o pagamento por cheque (em carta registada para a nossa morada) e após a sua boa cobrança enviaremos o produto encomendado.

Não serão feitos envios para fora de Portugal.

Devoluções e Reembolsos

Segundo o Decreto Lei nº 143/2001 de 26 de Abril e o Decreto-Lei 82/2008 de 20 de Maio, o cliente tem o direito à resolução do contrato num prazo máximo de 14 dias após a sua recepção.

Todos os pedidos de encomenda são da exclusiva responsabilidade dos clientes, só serão aceites devoluções de produtos encomendados até 14 dias após a data de recepção da encomenda, tal como está descrito na legislação que regula este sector. Os produtos devolvidos deverão vir acompanhados da factura, manuais, acessórios e embalagem original intactos, tal como foram vendidos e enviados ao cliente. Caso contrário a Roxel - Telemóveis e Acessórios - reserva-se no direito de não aceitar a devolução. O pedido de resolução do contrato, só poderá ser enviado por carta registada (com aviso de recepção) para a seguinte morada:

Roxel de Filipe Rodrigues
Telm : 960 221 918

Não serão aceites devoluções de produtos (incluído telemóveis) cujo selo de garantia/segurança esteja rasgado, cortado ou violado.

Não serão aceites devoluções de Software (em qualquer suporte informático), quer tenham sido adquiridos isoladamente ou que pertençam a um conjunto de um determinado produto (por ex. jogos, toques etc etc) cujo selo de garantia esteja danificado ou violado.

Caso o produto a devolver possua alguma oferta, esta também deverá ser devolvida em perfeito estado de conservação e na sua embalagem original intacta, caso isto não se verifique a Roxel - Telemóveis e Acessórios descontará o valor do produto ao montante a ser devolvido ao cliente.

Os valores dos portes de envio não serão devolvidos. Apenas o valor dos produtos será devolvido ao cliente, caso todas as condições acima descritas sejam cumpridas.

O reembolso será sempre efectuado através de transferência bancária, e só será realizado após a verificação por parte da Roxel - Telemóveis e Acessórios da conformidade do estado do produto assim como da sua embalagem, manuais, acessórios e selos de garantia. A devolução do montante será realizada até 20 dias após a verificação e aceitação da devolução pelos nossos serviços.

Em caso de cancelamento de encomenda e esta já se encontrar em distribuição pela transportadora, a Roxel - Telemóveis e Acessórios terá que pedir o retorno da encomenda e só será devolvido o montante pago inicialmente menos os portes de envio e o retorno da encomenda. O mesmo se aplica se, por lapso ou intenção, o cliente rejeitar a encomenda aquando a transportadora a entregar.

Não serão aceites pela Roxel - Telemóveis e Acessórios as devoluções de produtos, que sejam enviados à cobrança.

Não serão aceites pela Roxel - Telemóveis e Acessórios as devoluções de quaisquer produtos encomendados à medida para o cliente.

Em caso de produto danificado (ou algum acessório em falta) ocorrido durante a entrega da encomenda ao cliente, a reclamação deverá ser comunicada a Roxel - Telemóveis e Acessórios num prazo máximo de 24h úteis para que sejam accionados os seguros. Após este prazo não serão aceites reclamações. Reclamações que terão que ser feitas para o seguinte email: geral@roxel.net

Garantia e Avarias

A garantia de todos os produtos vendidos pela Roxel - Telemóveis e Acessórios é estabelecida exclusivamente pelo fabricante dos mesmos e pressupõe a sua correcta utilização de acordo com as suas normas de utilização.

O prazo de reparação de avarias depende exclusivamente do fabricante ou da entidade designada por este para efectuar a reparação. A Roxel - Telemóveis e Acessórios não se responsabilizará por quaisquer prazos de reparação e deverá ser o cliente a contactar o fabricante/reparador oficial.

Em caso de avaria, os custos de envio do produto avariado são da responsabilidade do cliente,

e apenas serão aceites os produtos que ainda estejam dentro dos 14 dias após a recepção da encomenda e que tenha sido previamente comunicado o seu envio à Roxtel - Telemóveis e Acessórios.

No caso de avaria ou mau funcionamento dos produtos só serão efectuadas devoluções/trocas até 14 dias após a data de recepção da encomenda e, depois da confirmação da avaria/mau funcionamento pelos nossos serviços. Os produtos deverão estar acompanhados da factura, manuais, acessórios e embalagem original. Em caso de confirmação da avaria, o produto será substituído por um igual, caso não se confirme a avaria os custos de envio serão totalmente da responsabilidade do cliente. Após este prazo de 14 dias, a Roxtel - Telemóveis e Acessórios fornecerá toda informação (morada e telefone) necessária para que o cliente possa estabelecer contacto com o fabricante/representante, estando assim assegurada a garantia ao cliente. Será necessária a apresentação da factura emitida pela Roxtel - Telemóveis e Acessórios, bem como os eventuais manuais e acessórios do produto, para que a garantia seja correctamente validada junto do fabricante/representante.

Se tem alguma questão ou sugestão, por favor contacte-nos E-mail: geral@roxtel.net

Nota: todos estes termos de condições podem ser alterados sem aviso prévio