



## Condições de troca, devolução e reembolso de Hello Bidet para clientes particulares.

Formula San determina nas alíneas seguintes as condições particulares que permitem a clientes particulares a troca, devolução e reembolso nos períodos estabelecidos por Lei e nos períodos de garantia do dispositivo Hello Bidet.

Estas condições são uma interpretação do Regulamento Europeu para as vendas à distância, e a sua adoção através da legislação da República Portuguesa.

### Nestes termos a legislação em vigor determina que:

1 - O cliente pode devolver no prazo de 14 dias seguidos sem ter que apresentar causa da devolução, considerando-se desistência no período de retração.

2 - O reembolso das devoluções por desistência no período de retração, decorrerá no prazo estabelecido por Lei por transferência bancária, remessa de vale postal ou voucher de compra.

3 – Em caso de avaria ou deficiência do Hello Bidet, o cliente goza do período de garantia de 3 anos, durante o qual a Formula San é responsável por reparar, ou substituir de acordo com a circunstância.

4 - O tempo para troca ou reparação não poderá exceder os 30 dias consecutivos.

5 – Estão excluídas da garantia, as avarias por utilização para a qual o dispositivo Hello Bidet não se adequa; o desgaste por utilização de jatos, pipetas; as bolsas de transporte; os acessórios de torneira. Está também excluída da garantia qualquer dano provocado por utilização indevida ou que tenha sido exercida força desnecessária.

6 – A troca, devolução e reembolso só é aceite se a aquisição foi efetuada nos estabelecimentos autorizados da Formula San

### Para obter estas condições o cliente deve:

7 - Imprimir este documento, e assinar no campo destinado.

8 - Imprimir formulário e preencher de acordo com as instruções

9 - Remeter o conteúdo correspondente à devolução, juntamente com os dois impressos, em correio registado para a morada que consta no formulário, juntamente com uma cópia da fatura.

NOTA: Caso algum destes documentos esteja em falta, o processo de devolução não será considerado.

10 – Utilizar a mesma embalagem de transporte com a qual recebeu a encomenda. Caso não tenha poderá adquirir em qualquer balcão dos CTT.

### Quanto às devoluções por desistência de aquisição é importante o cliente saber que:

A devolução sem obrigação de apresentar justificação, é fundamentalmente uma desistência de aquisição permitida na Lei no período de reflexão ou retratação, com direito ao reembolso. Contudo o mesmo diploma estabelece regras quanto à devolução dos bens em condições de conservação e que correm por conta do cliente. Deste modo:

11 - Não se recebem devoluções que não sejam remetidas em embalagens próprias e normalizadas que garantam a integridade do produto devolvido, ou todas aquelas que coloquem em questão a higiene e segurança do conteúdo.

12 - As devoluções que apresentem danos provocados pelo transporte ou devido a embalagem não conforme são recusadas no ato da receção e não são reembolsadas.

### Sendo uma desistência de aquisição e dada a natureza do dispositivo Hello Bidet, ao abrigo do Artigo 17º alínea E), determina-se que:

13 - As embalagens devem ser devolvidas seladas, sem sinais de abertura, e sem a fita isolante do fabricante ter sido forçada ou descolada no seu todo ou em parte.

14 – Não pode apresentar qualquer defeito ou aspeto de utilização ou armazenamento descuidado.

15 - Não pode apresentar qualquer sinal de humidade, água no dispositivo ou de moessa nas roscas dos acessórios de torneira.

16 – Caso apresentem qualquer um destes danos a devolução não é aceite.

### Após receção da devolução o cliente será informado por email quanto à devolução remetida.

17 A Formula San poderá alargar o prazo para devolução e retração, ocasionalmente ou voluntariamente como promoção comercial até 1 ano, contudo estas condições só estão disponíveis para clientes registados, e que tenham ativas as suas subscrições de campanhas e newsletters.

18 – As condições excecionais de alargamento de prazo, são em tudo idênticas às condições gerais, diferenciando-se apenas pela modalidade de reembolso que será exclusivamente através de voucher de compra, e pela exclusão do valor dos portes de envio no valor de 5,90€

19 – Em todas as condições, os valores a reembolsar correspondem ao valor total dos bens, sem depreciação ou desvalorização, de acordo com o valor descrito na fatura de venda.

20 - O não cumprimento ou incumprimento destas disposições impossibilita o cliente ao acesso a reembolso total do produto adquirido pelo período alargado de 1 ano.

21 - As condições gerais de venda e as condições particulares de cada campanha estão disponíveis em [www.formulasan.com](http://www.formulasan.com). Ao finalizar a encomenda o cliente terá lido, entendido e aceite as todos os termos.

22 - A interpretação das condições aqui mencionadas é da exclusiva responsabilidade de Formula San EURL, podendo a sua interpretação ser dirimida por arbitragem legalmente competente.

Documento atualizado em 29/12/2017

Versão online e de impressão.

Li, compreendi e aceitei as condições:

Nome:
Assinatura:
Data:
Encomenda Nº



Condições de troca, devolução e reembolso de Hello Bidet para clientes particulares.

**A razão da sua devolução:**

- Prefiro não dizer e obter a extensão de tempo;
- Avaria ou mau funcionamento:  
Mencione o que lhe parece a avaria.

**Como é que teve conhecimento deste produto?**

- Publicidade TV ou Radio
- Imprensa escrita Jornais/ Revistas
- Redes Sociais Facebook/ Google +/ Instagram/ Twitter
- Motores de busca Google/ Bing/ MSN/ Sapo/ IOL
- Propaganda em farmácias/ espaços saúde/ Indicação médica.
- Nenhuma destas. Qual? \_\_\_\_\_

**Como adquiriu o produto?**

- Diretamente no Site.
- Por telefone.
- Farmácia/ Clínica dentária.
- Mensagem rede social/ sms/ email.

**Solicitou informação adicional dos nossos serviços de apoio ao cliente?**

- Sim solicitei e foi útil.
- Sim solicitei mas não foi esclarecedora.
- A informação disponibilizada foi suficiente para meu esclarecimento
- Não solicitei informação adicional

**A sua encomenda foi enviada de acordo com as suas instruções?**

- Sim foi
- Não. O que recebi não correspondia às minhas indicações.

**O tempo entre a encomenda e a entrega.**

- Anunciaram 2 a 3 dias uteis mas recebi no dia seguinte.
- Não estava na morada na data prevista por isso recebi depois.
- Não cumpriram com os prazos de entrega.

**A minha opinião global de Formula San com base na atual experiência.**

- É uma empresa que leva muito a serio os compromissos com os clientes, e apesar da minha devolução, continuo a confiar.
- A minha relação com esta empresa foi apática e pouco envolvente, e portanto pouco animadora devido a rigidez de critérios e procedimentos.
- Não foi agradável e prefiro esquecer que alguma vez tive um relacionamento comercial com esta empresa.

Obrigado pela sua opinião. Agora dobre este impresso pelo picotado, e preencha o seu nome e morada no campo destinado ao remetente. Depois coloque na frente da embalagem de envio. Assegure o envio utilizando a modalidade de envio registado.

-----  
Remetente

**FUSIONSTOR EUROPE  
APARTADO 6888  
2701-501 AMADORA**