

Romafre

GARANTIAS, SERVIÇOS E RESPONSABILIDADES

Direito de Livre Resolução

A Romafre compromete-se a cumprir com os termos do nº 1 do artigo 6º do Decreto Lei 143/2001, de 26 de Abril, o qual estipula que nos contratos à distância o consumidor dispõe de um prazo mínimo de 14 dias para resolver o contrato sem pagamento de indemnização e sem necessidade de indicar o motivo.

NOTA: *Com base neste direito legal o comprador tem de devolver o produto na embalagem original e inviolada sem o que não pode ser aceite a pretendida devolução. Este é um direito daqueles clientes que se sentiram forçados a fazer a compra e/ou depois de a fazerem se arrependeram e querem-na cancelar.*

Garantia da Satisfação

Garantimos a satisfação do nosso cliente quando utiliza produtos comprados à Romafre. Em caso de insatisfação justificada e independentemente do tipo do produto adquirido, a Romafre tentará por todos os meios satisfazer o cliente, quer resolvendo a insatisfação directamente quer intercedendo junto do fabricante/fornecedor do mesmo, desde que a condição do produto comprado, a data da sua compra e o estado do mesmo o permita.

Garantia da Qualidade e Desempenho

Das Tintas

Vendemos tinta para reencher tinteiros de impressoras a jacto de tinta há mais de 20 anos.

A nossa tinta “Específica” e “Universal” é fabricada na Alemanha por um fabricante de primeira grandeza, um dos líderes, nesta área de actividade. A qualidade das tintas que vendemos é inquestionável e atestada por muitos clientes satisfeitos ao longo dos anos.

A qualidade de impressão com a tinta “específica” compete com a tinta chamada de “original” quer na impressão em si quer na reprodução das cores. Com a tinta “universal” a reprodução das cores pode não ser tão satisfatória quanto o esperado por isso recomendamos a utilização da tinta “universal” para trabalhos comuns quando a fidelidade da cor não é uma exigência.

A tinta que vendemos como “Regular” é fabricada num país Asiático, tem um preço muito competitivo e está disponível como o nosso produto “low cost”. Temos clientes que a utilizam aparentemente com satisfação para o tipo de impressão e exigência que necessitam.

A avaliação da qualidade de impressão é dependente de muitos factores que têm a ver com a impressora em si (idade, condições de limpeza e manutenção), tipo de “mídia” utilizada (tipo e qualidade do papel, transparências, papel fotográfico, tela, etc.), ambiente onde a impressora funciona (temperatura, humidade, poluição, etc.) e a configuração da qualidade de impressão (fotográfica, normal, rascunho, etc.)

NOTA IMPORTANTE: *Por todas estas variáveis não podemos aceitar para troca ou devolução embalagens de tinta uma vez abertas.*

Dos Tinteiros “Eternos”

Os tinteiros “eternos” que comercializamos, dependendo da marca e modelo da impressora podem vir ou não vir equipados com um chip.

Os tinteiros “eternos” são meros tanques de tinta onde a impressora vai buscar a tinta que necessita. Estes tinteiros, quando têm tinta em quantidade suficiente e a sua utilização segue as instruções fornecidas, não têm nenhuma responsabilidade na impressão. A qualidade da impressão é sempre devida ao bom ou mau funcionamento da cabeça de impressão ou à má ou boa qualidade da tinta utilizada.

Lembramos que as cabeças de impressão (nenhuma mesmo) é eterna; são peças electrónicas que se avariam, se gastam, se entopem, etc..

A Romafre **só trocará** o(s) tinteiro(s) “eterno(s)” quando o chip não for reconhecido pela impressora ou se o tinteiro em si tiver algum defeito de fabrico que não permita a sua utilização na impressora.

Esta troca só é aceitável se a deficiência for comunicada no **prazo máximo de um mês** após a compra. Neste caso os tinteiros devem ser devolvidos sómente após contacto, telefónico ou por email com a Romafre.

NOTA: *A remoção, manipulação ou alteração do chip por parte do cliente para testes, tentativas de funcionamento ou outro tipo de experiências anula esta garantia. Nesta situação a substituição do(s) tinteiro(s), se requerida, será a expensas do cliente.*

Dos toners e tinteiros “Originais”, “Alternativos”, “Compatíveis” ou “Reciclados”:

Devido à actual dinâmica deste mercado e por ter deixado de ser economicamente viável, a Romafre deixou de reciclar, directa ou por entreposta entidade, quer tinteiros quer toners.

No mercado está actualmente disponível uma enorme oferta, de produtos alternativos aos chamados “originais”, com preços muito competitivos e de várias origens.

Para atender aos nossos clientes seleccionámos dois fornecedores idóneos deste tipo de produtos, que nos garantem qualidade, condições para competir e a possibilidade de apoio em caso de mau funcionamento de um consumível, além de não necessitarem de embalagens vazias. Assim, a garantia destes produtos é dada pelas marcas no caso dos originais e pelos fornecedores no caso dos alternativos, compatíveis, ou reciclados.

A Romafre exercerá sempre a sua acção junto das marcas e/ou fornecedores a quem cabe, após examinarem o produto e o fundamento da reclamação, a decisão de o trocar ou não.

A reclamação só será aceite desde que:

- 1) o prazo de venda não tenha excedido 3 meses;
- 2) o peso do tinteiro/toner devolvido não seja inferior a 80% do seu peso em cheio;
- 3) a reclamação venha acompanhada, sempre que possível, por duas páginas impressas pela impressora uma, com a informação da utilização do consumível se a impressora em causa o fornecer e a outra, para verificar o tipo de anomalia produzida pelo consumível quando imprime.

NOTAS IMPORTANTES

1. A Romafre **não** substituirá de imediato os toners ou os tinteiros, quer originais quer alternativos, compatíveis ou reciclados passíveis de reclamação. Nestas circunstâncias, o cliente, se assim o entender, deverá adquirir à Romafre ou a outro fornecedor, um novo consumível e aguardar a resolução da reclamação.
2. A Romafre não pode assumir nenhuma despesa com o envio e/ou reenvio de produtos enviados para a sua sede ou armazém para reclamar, à excepção de Tinteiros “Eternos” dentro das condições da garantia acima descritas.

OS NOSSOS SERVIÇOS E RESPONSABILIDADES

- A actividade comercial da Romafre **está limitada à comercialização** de consumíveis para impressoras e fotocopiadoras, de marca original, de marca alternativa ou de linha branca.
- A Romafre **não presta assistência técnica** a impressoras nem a fotocopiadoras, nem nas nossas instalações nem no local do seu funcionamento nem à distância.
- A Romafre **não instala os consumíveis** que vende nas impressoras nem nas fotocopiadoras. A instalação e a manutenção dos consumíveis é da inteira responsabilidade do comprador que deverá para tal seguir as indicações do fabricante da impressora e ou da fotocopiadora.
- A Romafre não se responsabiliza por nenhum problema e/ou dificuldade na instalação ou no funcionamento posterior dos consumíveis que vende e remete para as “Nossas Garantias” em caso de defeito de fabrico.
- A Romafre coloca antecipadamente à disposição do potencial comprador toda a informação disponível sobre o consumível que comercializa e sugere ao potencial comprador que estude antecipadamente a forma de o instalar na sua impressora ou fotocopiadora específica. Esta informação, dependendo do produto e do equipamento poderá estar disponível no nosso site (www.romafre.com) ou pode ser solicitada por telefone (219820699), telemóvel (917575456), ou pelo e-mail romafre@romafre.com.
- A Romafre não é responsável por quaisquer danos resultantes de uma utilização inadequada dos produtos por si comercializados quer sobre hardware, software, mobiliário ou vestuário,