



Comunicar prejuízos - Modo de Atuação

Caro(a) Cliente,

Apresente a sua reclamação por escrito

Se ainda não apresentou a sua reclamação, solicitamos que o faça, preenchendo o formulário online disponibilizado no Balcão Digital – opção [Comunicar Prejuízos](#), em e-redes.pt. Deve indicar o que aconteceu, a data e a hora e os danos ocorridos.

Verifique todos os equipamentos antes de comunicar os danos

De forma a acelerar a resolução do seu processo e garantir uma resposta eficaz:

- Envie-nos a lista completa dos danos com a maior brevidade possível;
- Certifique-se de que todos os danos decorrentes do evento em questão foram listados, pois apenas esses poderão ser considerados para uma eventual indemnização.

Deverá manter os equipamentos danificados na sua posse até que o processo esteja concluído

Independentemente das alternativas de seguida avançadas, é necessário garantir que os equipamentos estão disponíveis para nossa verificação.

Caso o equipamento seja passível de reparação.

A E-REDES dispõe de uma rede de reparadores em parceria com a UON Consulting, os quais poderá contactar caso assumamos a responsabilidade pelos danos.

Se o equipamento for reparável e de uso que exija intervenção imediata, por favor, guarde a fatura correspondente à reparação.

Caso o equipamento não seja passível de reparação

Caso o equipamento não possa ser reparado e opte por adquirir um novo, uma eventual indemnização, dependerá de:

- Apresentação de declaração emitida por técnico credenciado, que ateste a impossibilidade de reparação do equipamento. Esta declaração deve incluir informações como o modelo, marca e número de série do equipamento, a sua antiguidade, o motivo da avaria e os componentes danificados;
- Evidências de que o novo equipamento possui características iguais ou equivalentes ao equipamento danificado;
- Apresentação da fatura de compra do novo equipamento.

Para efeitos de aquisição, poderá recorrer à parceria que temos com a UON Consulting que lhe permite obter condições vantajosas na compra de equipamentos. [Para saber mais, envie um e-mail para plataforma.equipamentos@uon.pt ou ligue 210 328 821]. Em alternativa, poderá dirigir-se a uma loja à sua escolha, sendo que, a ser devido o valor de indemnização, este não poderá ser superior ao praticado pela UON Consulting.

Se verificarmos que o equipamento poderia ser reparado, o valor da indemnização não poderá exceder o custo estimado da reparação.

Tratando-se de Pessoa Coletiva ou Empresário em Nome Individual

No caso de existir direito à indemnização, o valor a ser compensado será calculado com base no valor de mercado dos equipamentos na data da avaria e na sua depreciação (valor venal).

Estamos disponíveis para mais esclarecimentos

Aceda ao Balcão Digital, em e-redes.pt, e utilize os serviços criados a pensar em si. Envie as suas questões e/ou pedidos através da área "Contacte-nos".