



Comunicar prejuízos - Modo de Atuação

Assunto: Procedimento para comunicação de prejuízos

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 agilizar o seu processo, envie-nos a lista completa dos danos com a maior brevidade possível. Apenas serão aceites os danos comunicados até ao máximo de 30 dias após a data da sua reclamação quando nos comunicou a primeira lista de danos.

Poderemos necessitar de verificar os equipamentos danificados

Os equipamentos deverão ser devidamente acondicionados para eventual verificação, no decorrer da análise do processo.

Se o equipamento puder ser reparado

A E-REDES dispõe de uma rede de reparadores em parceria com a *UON Consulting*, a que poderá recorrer se viermos a assumir a responsabilidade pelos danos. Se não puder esperar pela nossa resposta e o equipamento tiver reparação, guarde a fatura.

Se o equipamento não tiver reparação

Caso o equipamento não possa ser reparado e decida comprar um novo, se viermos a indemnizá-lo será necessário que:

- um técnico credenciado passe uma declaração em como o equipamento não tem reparação, o motivo e componentes avariadas
- o equipamento novo tenha características iguais ou equivalentes ao danificado
- guarde o equipamento avariado, para que possamos verificá-lo
- guarde a fatura da compra do novo equipamento.

Se tiver de comprar um equipamento novo, poderá escolher entre:

- Aproveitar a 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.
- Comprá-lo numa loja à sua escolha, sendo que, a indemnizá-lo, o valor dessa indemnização não poderá ser superior ao que é praticado pela *UON Consulting*.

Tratando-se de empresa ou empresário em nome individual

Em caso de indemnização, será calculado o valor a indemnizar de acordo com o valor comercial dos equipamentos na data da avaria e respetiva amortização (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".