

TERMOS & CONDIÇÕES DE DEVOLUÇÕES

A Ferdinand Bilstein Portugal, S.A. tem vindo a melhorar o seu Serviço de Apoio ao Cliente, apostando cada vez mais numa maior rapidez de resposta e eficácia no tratamento dos processos.

Procedimento de Devoluções - Webshop

- Na página inicial da Webshop, através do menu Devoluções, Garantias & Discrepâncias, aceda a Devolução e preencha todos os campos obrigatórios.
- Após submeter a devolução, irá receber um email de confirmação da operação.
- A Ferdinand Bilstein Portugal, S.A. irá analisar as informações referentes à sua devolução e, caso seja autorizada a devolução, receberá um email de autorização do envio da devolução com o código do processo.
- Identifique o volume a devolver com o código do processo e envie para as nossas instalações.
- Reserva-se à Ferdinand Bilstein Portugal, S.A. o direito de rejeitar as devoluções que nos sejam remetidas sem autorização.

Sempre que o motivo da devolução seja da responsabilidade da Ferdinand Bilstein Portugal, S.A., o Departamento de Operações pedirá a recolha do respetivo volume, sem qualquer custo adicional para si.

A FERDINAND BILSTEIN PORTUGAL, S.A. APENAS CREDITARÁ AS DEVOLUÇÕES QUE CUMPRAM OS SEGUINTE REQUISITOS:

- Que a compra tenha sido efetuada nos últimos 28 dias.
- As referências tenham sido mencionadas aquando da atribuição do Número de Processo.
- Deverão estar em boas condições para venda, não apresentando indícios de estragos ou de terem sido aplicadas e/ou usadas. **Na eventualidade de alguma das embalagens dos produtos se encontrar deteriorada, será aplicada uma penalização de 25% sobre o preço da peça correspondente, até um máximo de 12€.**

Em caso de dúvida, por favor contacte-nos:

Telefone: 219 663 720

E-mail: vendas@bilsteingroup.com

TERMOS & CONDIÇÕES DE GARANTIAS

O Sistema de Garantias da Ferdinand Bilstein Portugal, S.A. tem vindo a ser desenvolvido de modo a tornar a sua gestão de reclamações o mais simples possível.

Para alcançar os melhores índices de resposta e qualidade, deverá utilizar a nossa WebShop, na secção Devoluções, Garantias & Discrepâncias, Garantia. Deverá preencher todos os campos com a informação solicitada, de forma a tornar a análise do seu processo mais célere.

Caso existam danos consequentes, custos de mão de obra, imagens ilustrativas dos danos ou anomalias estas deverão ser anexadas aquando do envio do processo. Uma vez rececionada e validada toda a informação, irá ser enviado o número de processo da garantia. Sempre que pretender obter alguma informação do seu processo, utilize este número.

A Ferdinand Bilstein Portugal S.A. apenas analisará processos de garantia que cumpram a totalidade dos requisitos solicitados no formulário on-line. A mercadoria deverá ser devolvida após autorização do departamento técnico e a respetiva embalagem deverá conter o formulário de garantia ou o número de processo.

Após a receção do processo a Ferdinand Bilstein Portugal irá analisar o mesmo num prazo de 30 dias, "salvo nas situações em que a natureza e complexidade dos bens, a gravidade da falta de conformidade e o esforço necessário para a conclusão da reparação ou substituição justifiquem um prazo superior" (DL 84/2021, Artº 18, alínea 3).

Importante:

- Após validação e encerramento do mesmo não serão aceites mais elementos ou detalhes submetidos posteriormente;
- Apenas serão consideradas válidas faturas, não sendo aceite a apresentação de orçamentos e faturas pró-forma.

(Se o seu sistema atual de garantias preenche todos os requisitos exigidos pela Ferdinand Bilstein Portugal, S.A. não será necessário utilizar o nosso formulário de garantia, podendo utilizar o seu.)

Todos os produtos estão completamente garantidos contra defeitos de fabrico, incluindo danos consequentes, aquando da apresentação da respetiva fatura.