

Termos e Condições da Swappie

Em efeito desde de 26 de Maio de 2021. [Clique aqui](#), para visualizar os nossos termos e condições para encomendas antes de 26 Maio de 2021.

Estes termos e condições aplicam-se a todas as encomendas feitas pelos clientes finais à Swappie no website da Swappie. Se não for um cliente final, contacte-nos através do endereço info@swappie.com.

Ao fazer uma encomenda, concorda em respeitar os termos e condições aqui estabelecidos. Certifique-se de que leu e compreendeu estes termos e condições antes de fazer o seu pedido.

Para conhecer os termos e condições aplicáveis ao vender um telefone à Swappie, [clique aqui](#).

Por favor, note que a Swappie não é um representante da Apple e não somos um Prestador de Serviços Autorizado pela Apple.

1. Definições

“**Swappie**” refere-se à Swappie Oy (registo comercial 2692328-4, morada Itämerenkatu 3 A, 00180 Helsínquia, Finlândia), uma entidade finlandesa e sua subsidiária estoniana, Eippa WSOperations OÜ (registo comercial 16127903, endereço Pärnu mnt 10, Tallinn, Harjumaa, 10148, Estónia).

“**Cliente**” refere-se ao cliente que faz a encomenda no website da Swappie.

“**Termos**” refere-se a estes termos e condições.

“**Garantia da Swappie**” refere-se à garantia comercial que a Swappie fornece para os seus telefones.

“**Dia útil**” refere-se a um dia de trabalho. Fins de semana e feriados não são considerados dias úteis.

“**FMI**” refere-se à funcionalidade Find My iPhone nos iPhones da Apple.

“**IMEI**” refere-se à Identidade Internacional de Equipamento Móvel.

2. Cliente

Ao fazer uma encomenda no website da Swappie, concorda em respeitar estes Termos. O cliente está obrigado a fornecer todas as suas informações de contacto ao

fazer uma encomenda, incluindo o seu nome, endereço de envio e de faturação, número de telefone ativo e endereço de e-mail. O cliente é o único responsável pela exatidão das informações que fornecer à Swappie, bem como por todos e quaisquer custos causados pelo fornecimento de informações de contacto incorretas.

Ao fazer uma encomenda no website da Swappie, confirma que tem a idade legal exigida para estar vinculado a estes Termos e fazer uma encomenda no website da Swappie.

Os dados do cliente são armazenados no registo de clientes da Swappie e são utilizados para efetuar a manutenção e a gestão das relações com o cliente. Podem ser obtidas mais informações sobre o tratamento dos dados pessoais na Política de Privacidade da Swappie, que está disponível no website da Swappie.

3. Produtos

A Swappie vende telemóveis usados e reconicionados. Os telemóveis são verificados e reconicionados por profissionais da Swappie antes de serem colocados à venda. A Swappie classifica os telemóveis com base na sua condição estética. Ao fazer uma encomenda, escolherá o modelo, a cor, a capacidade de memória e a categoria de condições do telemóvel que pretende adquirir. Os telemóveis são usados e reconicionados, pelo que a Swappie não garante a certificação original de resistência à água e ao pó (IP67 ou IP68).

Fazemos todos os esforços razoáveis para explicar com precisão os atributos dos nossos produtos, incluindo o seu estado e as suas cores.

As reparações e trocas são feitas com peças de alta qualidade, incluindo peças de outros fabricantes. Para mais detalhes sobre o seu dispositivo, por favor contacte o nosso serviço ao cliente. Todas as reparações no processo de reconicionamento do aparelho, são efectuadas de forma a ficar o próximo possível de um novo telefone.

Se comprou um iPhone XR, XS ou mais recente, pode ver a mensagem “Mensagem Importante” ou avisos de “Peças Desconhecidas” no ecrã de bloqueio, centro de notificações ou nas definições. Estas mensagens podem aparecer quando a Swappie fez reparos no seu dispositivo e alguns componentes precisaram ser substituídos. Para obter mais informações, visite nosso Centro de Ajuda.

4. Preços

Os preços dos produtos incluem o imposto sobre o valor acrescentado (IVA), quando aplicável. Os telemóveis usados estão frequentemente sujeitos a um regime de margem de IVA.

Os preços dos produtos não incluem os custos de entrega. O custo de entrega será claramente indicado antes de fazer a encomenda, e depende do método de entrega utilizado.

A Swappie reserva-se o direito de cancelar a encomenda no caso de um claro erro de preço e material. Isto refere-se a um possível erro nos preços em que o preço do produto se desvia de forma tão significativa e clara do nível normal dos preços do produto ao ponto de se considerar que o consumidor médio compreenderia o erro em questão.

5. Pagamento

A Swappie aceita os seguintes métodos de pagamento:

- Adyen – pagamento com cartão
- Apple Pay
- MB Way
- Paypal
- Klarna (prestações)

Os termos e condições de cada um destes prestadores de serviços de pagamento são aplicáveis às compras efetuadas com os seus serviços. A Swappie reserva-se o direito de negar e/ou cancelar qualquer encomenda. Além disso, caso surjam problemas relacionados com o seu pagamento, a Swappie reserva-se o direito de anular a venda e exigir que devolva imediatamente os produtos.

6. Entrega

A lista atual de métodos de envio pode ser encontrada no website da Swappie. É responsável por fornecer à Swappie e ao responsável pelas entregas informações corretas para uma entrega bem sucedida ao fazer a sua encomenda, tal como o seu endereço e número de telefone no formato correto.

O prazo de processamento das encomendas é, em média, de 1 dia útil após o envio da confirmação automática da encomenda. O tempo de envio com DHL Express é em

média 3 dias úteis (e em média 9 dias úteis através da DHL Parcel). Fins de semana e feriados não são considerados dias úteis. Nota: Entregas nas Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira, o prazo de entrega pode variar entre 2 semanas a 1 mês.

Os prazos de entrega são estimativas e dependem do fornecedor de serviços de logística. A Swappie tem como objetivo processar todas as encomendas de acordo com o prazo acima sempre que possível. No entanto, a Swappie não se responsabiliza por quaisquer atrasos na entrega que estejam fora do seu controlo razoável, incluindo, mas não apenas, informações incorretas fornecidas por si ao fazer a encomenda, greves, condições meteorológicas, epidemias, quarentenas ou escassez de combustível de transporte, energia ou mão de obra.

Caso receba um produto errado ou danificado, está obrigado a informar a Swappie sobre este erro no prazo de 72 horas após a receção dos produtos. A Swappie reserva-se o direito de exigir um pagamento adicional após a devolução dos produtos errados ou danificados.

7. Devoluções

Tem o direito legal de 14 dias para devolver. A Swappie garante um reembolso total de quaisquer produtos devolvidos, desde que todos os produtos sejam devolvidos na mesma condição em que estavam aquando da sua receção. Se os produtos estiverem danificados de alguma forma, a Swappie devolver-lhe-á os produtos ou oferecer-lhe-á um serviço de reparação pago para os mesmos.

A Swappie emitirá um reembolso utilizando o mesmo método de pagamento utilizado para efetuar o pagamento o mais rapidamente possível e o mais tardar no prazo de 5 dias úteis após a receção dos seus produtos. Em alguns casos, como feriados ou outros motivos, o processo de reembolso poderá demorar mais tempo. Se a Swappie não puder emitir um reembolso utilizando o mesmo método de pagamento utilizado para efetuar o pagamento, o reembolso será emitido através de um método alternativo aceitável para si.

Se nos enviar algum dispositivo a partir de um país fora da UE, será responsável pela totalidade dos custos de envio e despesas adicionais, como eventuais taxas alfandegárias que possam ser aplicadas.

É responsável pela embalagem dos produtos de forma cuidadosa e protetora antes de os enviar para a Swappie. Os produtos devem ser-nos enviados para o endereço

indicado e através da forma e do serviço de entrega especificados nas instruções. É responsável pelos produtos até que tenham sido entregues à Swappie.

Para devolver os seus produtos, [preencha o formulário de devolução aqui](#). Deverá certificar-se de que a funcionalidade Find My iPhone (FMI) foi desativada do telefone antes de o enviar para a Swappie. Se a funcionalidade FMI estiver ligada quando a Swappie receber o telefone, a Swappie reserva-se o direito de lhe cobrar taxas adicionais de entrega e/ou custos de serviço. Além disso, o reembolso pode ser adiado devido à funcionalidade FMI continuar ativa.

Se o FMI (“Encontrar o meu iPhone”) estiver ligado quando a Swappie receber o telefone, o reembolso pode ser mais demorado. A Swappie reserva-se no direito de cobrar custos de entrega e/ou custos de serviço adicionais ao Cliente. A Swappie reserva-se no direito de lhe devolver o telefone se não desligar o FMI no prazo de um (1) mês após a Swappie o ter contactado. Neste caso, não terá direito ao reembolso e a Swappie devolver-lhe-á o telefone. Se não conseguir receber o telefone, não assumiremos qualquer outra responsabilidade pelo aparelho e este será descartado

8. Responsabilidade por defeitos

Tem uma garantia legal para os produtos que compra. Caso detete falhas nos produtos que existiam no momento em que recebeu os produtos e que não tenham sido causadas por um manuseamento incorreto dos produtos, deverá informar a Swappie das mesmas o mais rapidamente possível depois de estas terem sido detetadas. A notificação da Swappie deve ser feita através do formulário de contacto existente no nosso Centro de Apoio ao Cliente, por telefone ou através dos serviços de chat no website da Swappie. Depois de notificar a Swappie e de receber instruções de como proceder, o cliente deverá enviar-nos o produto defeituoso para o endereço especificado nas instruções e utilizando o serviço de entrega e da forma especificada nas instruções dentro de um período razoável de tempo.

Se receber um produto que não esteja de acordo com as especificações do produto, informe-nos no prazo de três (3) dias após a receção do produto.

A Swappie reserva-se o direito de verificar as falhas reportadas nos produtos e deverão ser sempre reservados 3 a 5 dias úteis para este processo antes que qualquer eventual reembolso possa ocorrer.

9. Garantia da Swappie™

A Swappie fornece uma garantia de 24 meses da Swappie™ para todos os telefones. Quaisquer falhas detetadas abrangidas pela garantia da Swappie™ serão reparadas pela Swappie. Estes termos de garantia especificam em separado os casos em que a garantia da Swappie™ é anulada e as peças de um telefone que não estão cobertas pela garantia da Swappie™.

O período de validade da garantia da Swappie™ é de 24 meses, com a exceção da bateria que apenas está coberta por um período de 12 meses. Está obrigado a familiarizar-se com estes termos de garantia do telefone antes de utilizar o telefone.

A nossa garantia inclui os seguintes serviços:

- Serviço de reparação rápida garantido. Ao recebermos o telefone, iniciaremos o processo de reparação no prazo de 24 horas.
- Dispositivo de substituição. Se não conseguirmos devolver o telefone à sua condição anterior, substituí-lo-emos por outra unidade do mesmo modelo e com a mesma condição estética.

Se for determinado que o problema do telefone foi causado por si, a Swappie não se responsabilizará pelo mesmo. Tais causas incluem, por exemplo, danos físicos no telefone, utilização do telefone contrária às instruções ou outras ações negligentes. Em especial, tenha em conta o seguinte:

- O desgaste normal do telefone e da bateria não estão cobertos pela garantia da Swappie™.
- Quebras ou rachaduras do ecrã não são cobertas pela garantia da Swappie™.
- As falhas de software não são cobertas pela garantia da Swappie™.
- A remoção de vírus ou outro malware do telefone não é coberta pela garantia da Swappie™.
- Os danos no telefone causados pelo não cumprimento das instruções e/ou relacionados com uma utilização imprópria ou invulgar do telefone não estão cobertos pela garantia da Swappie™.
- A abertura física do telefone anulará a garantia da Swappie™.
- Os danos causados no produto durante a expedição devido a negligência do remetente não são cobertos pela garantia da Swappie™. O cliente é responsável por embalar corretamente o telefone para o envio.

- A garantia da Swappie™ será anulada se o número de série do telefone ou o IMEI tiverem sido removidos ou tornados ilegíveis de qualquer outra forma.
- Outros danos indiretos ou puramente financeiros causados por danificação do telefone, como a destruição ou danificação de ficheiros, não são abrangidos pela garantia da Swappie™.
- A garantia da Swappie™ será anulada se o vidro/botão Home/câmara/outras funcionalidades do telefone estiverem danificados devido, por exemplo, a utilização indevida e/ou pouco habitual, como deixar cair o telefone ou bater com o telefone em algo.
- A garantia da Swappie™ é anulada se um telefone comprado à Swappie tiver sido reparado pelo próprio cliente ou por um terceiro sem o consentimento por escrito da Swappie.
- A garantia da Swappie™ será anulada se o telefone estiver dobrado, apresentar danos causados por água ou se quaisquer funcionalidades estiverem danificadas devido a utilização indevida, como deixar cair o telefone ou bater com o telefone em algo.

Se receber um dispositivo de substituição, a garantia da Swappie™ continua a ser válida a partir da data de compra original. Se vender o seu telefone a um novo proprietário dentro do período de garantia, é responsável por informar a Swappie sobre a mudança de propriedade para garantir que o novo proprietário é elegível para a garantia da Swappie™. As extensões de garantia não são transferíveis e só são aplicáveis a si enquanto comprador original.

A Swappie reserva-se o direito de cobrar 25€ pelos custos de entrega nos casos em que o cliente tinha ou deveria ter tido conhecimento de que a garantia tinha sido anulada ou que a funcionalidade FMI estava ligada. Além disso, a Swappie reserva-se o direito de solicitar fotografias do telefone antes de o cliente o enviar para reparação no âmbito da garantia.

Não envie quaisquer acessórios com o telefone quando o enviar para reparação. A Swappie não garante a devolução dos acessórios enviados para o nosso serviço de garantia.

Processo de reparação

Para enviar o seu telefone para reparação através da garantia, [preencha o formulário da garantia aqui](#).

É responsável por fazer a cópia de segurança dos ficheiros do telefone antes de o enviar para reparação. É responsável por embalar o telefone de forma cuidadosa e protetora antes de o enviar para a Swappie. O telefone deverá ser-nos enviado para o endereço indicado e através da forma e do serviço de entrega especificados nas instruções. O cliente é responsável pelo telefone até que este seja entregue à Swappie. Se o telefone for entregue e devolvido assinalado como frágil, o que significa que o manuseamento do telefone requer medidas especiais, o cliente será responsável pelo pagamento dos custos de entrega decorrentes.

Se nos enviar um telefone para a garantia de um país fora da UE, será responsável pela totalidade dos custos de envio e despesas adicionais, como eventuais taxas alfandegárias que possam ser aplicadas.

Deverá certificar-se de que o FMI (“Encontrar o meu iPhone”) foi desactivado do telefone antes de o enviar para a Swappie. A Swappie não poderá reparar o telefone ou oferecer um dispositivo de substituição antes de o “Encontrar o meu iPhone” ter sido desactivado. A Swappie reserva-se o direito de devolver o telefone ao Cliente e cobrar os custos de entrega, nos casos em que o Cliente estava ou deveria estar ciente de que a função FMI (“Encontrar o meu iPhone”) está ligada e não desligada no prazo de um (1) mês após o nosso contacto. Neste caso, a Swappie enviar-lhe-á o aparelho de volta e não iniciará o processo de reparação da garantia. Se não conseguir receber o telefone, não assumiremos qualquer outra responsabilidade pelo dispositivo e este será descartado.

A falha detetada será reparada pelo nosso serviço de reparação. Se a disponibilidade de peças sobresselentes for fraca, as peças forem irrazoavelmente caras ou se se descobrir que não vale a pena reparar o telefone, o telefone em questão será substituído por outra unidade do mesmo modelo e na mesma condição. O estado estético do telefone de substituição refletirá o estado estético do telefone enviado à Swappie para reparação no âmbito da garantia. As reparações de garantia da Swappie demoram, em média, apenas 7 dias úteis a estarem concluídas, a partir da data de chegada às nossas instalações. O processo poderá demorar mais tempo em alguns casos, como feriados ou outros motivos. Para que o telefone seja reparado num prazo razoável, é necessário considerar também a qualidade do telefone, a disponibilidade de peças sobresselentes, a qualidade e a extensão da avaria ou outras características técnicas especiais. A Swappie poderá acordar uma redução de preço ou um reembolso no caso de a reparação não ser viável, se a avaria for mínima ou se não for possível reparar o telefone.

A Swappie fornece serviços de reparação pagos nos casos em que a garantia da Swappie™ esteja expirada ou tenha sido anulada. Nestes casos, a Swappie disponibilizará um diagnóstico gratuito de falha e uma estimativa do custo de reparação. Nos casos em que a garantia da Swappie™ é anulada e é feita uma reparação paga no telefone, as peças substituídas do telefone têm uma garantia da Swappie de 12 meses™. Pode solicitar uma declaração oficial da Swappie relativamente às especificidades da reparação necessária para a sua seguradora. O custo desta declaração é de 40 €.

Não envie quaisquer acessórios com o telefone quando o enviar para reparação. A Swappie não garante a devolução dos acessórios enviados para o nosso serviço de garantia.

Por favor, note que os dispositivos da Swappie não estão cobertos pela garantia limitada da Apple ou por qualquer plano AppleCare.

10. Limitação de responsabilidade

Nada nestes Termos excluirá ou limitará a responsabilidade da Swappie em relação a qualquer assunto para o qual seria ilegal limitar ou excluir a nossa responsabilidade.

Os produtos são vendidos tal como se encontram. As características dos produtos são descritas na nossa página nas categorias de estado. Ao seleccionar o estado do produto, o Cliente aceita expressamente as características descritas. A Swappie não se responsabiliza por quaisquer custos indirectos que constituam um efeito secundário da principal perda ou dano como, por exemplo, perda de lucros ou de oportunidades; ou pela não entrega dos produtos ou cumprimento de qualquer uma das nossas outras obrigações no âmbito destes Termos quando tal falha se deva a um evento que está fora do nosso controlo razoável incluindo, mas não apenas, inundações, tempestades, motins, perturbações civis, guerra, acidentes nucleares, actividades terroristas, greves, epidemias ou quarentena. A responsabilidade máxima da Swappie perante o cliente relativamente a quaisquer perdas ou danos decorrentes da sua encomenda no website da Swappie será limitada ao preço total da sua encomenda.

A responsabilidade por defeitos no produto está limitada ao possível reembolso do preço de compra menos os benefícios obtidos.

A Swappie não fornece recibos de compra originais do proprietário original do telefone e não poderá ser obrigada a fazê-lo.

Certas funções ou serviços disponíveis nos telefones vendidos pela Swappie podem exigir a abertura de uma conta de utilizador da Apple (incluindo a criação de um utilizador e de uma palavra-passe da Apple ID). O utilizador é responsável por toda a atividade que ocorre na sua conta e por garantir a segurança das informações da sua conta, incluindo a sua palavra-passe. É proibido ao utilizador utilizar, em qualquer momento, a ID, palavra-passe ou conta da Apple de outra pessoa sem a permissão e o consentimento do titular da conta. A Swappie não pode nem assumir a responsabilidade pela perda ou por danos causados pela negligência destas responsabilidades. A Swappie não se responsabiliza por IDs ou palavras-passe esquecidas da Apple. Nos casos em que a Swappie não consiga aceder ao telefone para o reparar ou para lhe emitir um reembolso devido a uma Apple ID ou palavra-passe esquecida, a Swappie devolver-lhe-á o telemóvel.

Se ocorrerem imprevistos de stock por razões fora do nosso controlo, a Swappie reserva-se o direito de cancelar a venda. Neste caso, receberá um reembolso total pela sua encomenda.

Os produtos são vendidos tal como se apresentam. As características dos produtos são descritas na nossa página nas categorias de estado. Ao seleccionar o estado do produto, o Cliente aceita expressamente as características descritas.

11. Alterações aos Termos e Condições

Reservamo-nos o direito de alterar estes Termos de tempos a tempos sem aviso prévio. A versão dos Termos que se aplicará à sua encomenda será a do website da Swappie no momento em que fizer o seu pedido.

12. Lei aplicável e resolução de litígios

Estes Termos são regidos pelas leis de Portugal. Em caso de reclamações, contacte a Swappie através do endereço info@swappie.com ou por telefone para o +351308812862 (Aplica-se um custo de chamada local. Custo de chamada internacional será aplicado se telefonar de um país diferente). Se não estiver satisfeito com a solução da Swappie para a sua reclamação, pode apresentar uma reclamação [na sua agência local de defesa do consumidor](#). Em alternativa, pode apresentar uma reclamação no [portal de resolução de litígios online da União Europeia](#).

13. Informações de contacto

Swappie Oy

Itämerenkatu 3 A

00180 Helsinquia, Finlândia

Registo comercial: 2692328-4

E-mail: info@swappie.com

Telefone: +351308812862

(Aplica-se um custo de chamada local. Custo de chamada internacional será aplicado se telefonar de um país diferente.)

Eippa WSOperations OÜ

Pärnu mnt 10, Tallinn

Harjumaa, 10148, Estônia

Registo comercial: 16127903

E-mail: info@swappie.com

Telefone: +351308812862

(Aplica-se um custo de chamada local. Custo de chamada internacional será aplicado se telefonar de um país diferente.)