

# Garantias Gerais Mais Optica

## 1. *Garantia legal de conformidade dos produtos vendidos com as condições de venda*

De acordo com a legislação em vigor, a Mais Optica aplica durante três anos a garantia legal de conformidade de todos os produtos vendidos com as condições de venda, para a sua reparação gratuita, substituição, rebaixa de preço e resolução do contrato, de acordo com as condições estabelecidas legalmente.

Condições de aplicação:

1. O prazo é de TRÊS ANOS para todos os artigos exceto para os que têm uma data de duração anterior, e neste caso, esta será a data que determina o período de duração desta garantia.
2. O prazo de três anos começa a contar a partir do dia da recolha e do pagamento do artigo. Dentro deste prazo, estarão assegurados todos os defeitos de origem que possam afetar o artigo.
3. Para a utilização desta garantia é necessário que o cliente apresente o artigo que, na sua opinião, não está em conformidade com as condições de venda. Este artigo será enviado ao Dpto. de Controlo de Qualidade da Mais Optica para realizar as devidas verificações com o fim de apurar se existe falta de conformidade do produto ou se, pelo contrário, não existe causa atribuível nem aos materiais nem aos processos produtivos que justifique a reclamação.  
O prazo para realizar as verificações pertinentes e determinar se existe ou não falta de conformidade é de um mês a contar da entrega do produto.
4. Para a utilização desta garantia, o cliente poderá optar entre reparar o artigo defeituoso ou solicitar a sua substituição por outro semelhante, exceto quando uma destas duas opções seja objetivamente impossível ou não adequada.

A cláusula anterior não interfere no direito de o cliente exigir a resolução do contrato de compra e venda devolvendo o artigo comprado e recebendo o custo do mesmo.

Caso o cliente opte pela substituição do artigo defeituoso por outro, este poderá ser o mesmo ou um semelhante. Caso o artigo substituído seja um semelhante, este poderá ter um PVP superior ao pago pelo cliente no dia da compra (neste caso, o cliente deverá pagar a diferença) ou poderá ter um PVP inferior ao pago pelo cliente no dia da compra (neste caso a Mais Optica devolverá a diferença ao cliente). Isso não interfere no direito de o cliente exigir a resolução do contrato de compra e venda devolvendo o artigo comprado e recebendo o custo do mesmo.

Para o cálculo do PVP final para o cliente do artigo substituído, ter-se-ão em conta todos os descontos dos quais o cliente possa beneficiar no momento da utilização da garantia.

5. Esta garantia pode ser utilizada em qualquer loja da cadeia da Mais Optica dentro do território nacional, independentemente de o artigo ter sido adquirido numa loja física ou na loja online da Mais Optica.

6. Caso o artigo defeituoso seja uma lente oftalmológica, uma lente de contacto, um aparelho auditivo ou qualquer outro artigo sujeito a uma prescrição, apenas será substituída(o) por outro artigo do mesmo modelo e com a mesma graduação ou parâmetros que o original.
7. A reparação ou substituição do artigo com garantia não alterará o período de duração da garantia, isto é, os três anos de duração começarão a contar no momento da compra do artigo original, mas o prazo de garantia será suspenso durante o período de reparação do artigo ou, em caso de substituição, quando se fizer a entrega do novo produto, voltando a estar ativo após a entrega do produto reparado ou substituído.
8. Esta garantia não cobre os defeitos ou estragos do produto resultantes de uma utilização indevida por parte do usuário, nem o desgaste resultante da utilização normal do produto.
9. Garantia adicional de reparação: A Lei estabelece uma garantia para a reparação durante os doze meses posteriores à entrega do produto reparado. Este prazo de doze meses funciona independentemente de ter ou não decorrido o prazo de garantia de três anos. O referido prazo anual adicional é um prazo de garantia especial, no sentido em que só serve de garantia para a anomalia que deu lugar à primeira reparação e não para qualquer defeito que se manifeste no artigo já reparado.
10. Desde que o levantamento e o pagamento do artigo seja anterior a 01/01/2022, o prazo desta garantia será, para todos os efeitos, de 2 anos.
11. Se a aplicação da garantia implicar uma devolução do produto, o valor a devolver ao cliente corresponde ao valor líquido pago pelo cliente no momento da compra. Não obstante, se na devolução do valor do produto implicar uma redução dos montantes de descontos em outros produtos, recalcular-se-á todas as variações, de forma a se retirem dos valores a devolver ao cliente.

*Sem prejuízo da garantia legal de conformidade de todos os produtos vendidos com as condições de venda, na Mais Optica são estabelecidos os seguintes seguros e garantias adicionais:*

## ***2. Garantia de satisfação***

Todos os produtos (exceto as lentes de contacto e as soluções para a respetiva manutenção, os produtos de saúde ocular, os óculos graduados de proteção no ambiente laboral e serviços) vendidos na Mais Optica dispõem de uma garantia de satisfação durante um mês, a contar do momento em que é efetuada a compra do artigo.

Condições de aplicação:

1. O prazo de um mês começa a contar a partir do dia da recolha e do pagamento dos artigos.
2. Em caso de insatisfação, para utilizar esta garantia é necessário que o cliente apresente o artigo com o qual não está satisfeito, com todos os seus acessórios e produtos complementares, assim como o talão da compra e a fatura original, caso esta seja emitida.
3. Para a utilização desta garantia, a Mais Optica oferecerá ao cliente a devolução do montante pago pelo artigo com garantia ou a substituição por outro que satisfaça o

cliente. Caso o cliente opte pela substituição do artigo com garantia por outro, este poderá ter um PVP superior ao pago pelo cliente no dia da compra (neste caso, o cliente deverá pagar a diferença) ou poderá ter um PVP inferior ao pago pelo cliente no dia da compra (neste caso a Mais Optica devolverá a diferença ao cliente). Para o cálculo do PVP final para o cliente do artigo substituído, ter-se-ão em conta todos os descontos dos quais o cliente possa beneficiar no momento da utilização da garantia. No caso das compras online, a Mais Optica oferecerá ao cliente a devolução da importância paga pelo artigo com garantia.

4. O cliente deverá entregar em perfeito estado tanto o artigo com o qual está insatisfeito como todos os acessórios do mesmo e produtos complementares. No caso de não o fazer, a Mais Optica reserva-se o direito de recusar a devolução do mesmo.
5. Esta garantia pode ser utilizada apenas na loja onde o artigo foi adquirido com garantia. No caso das compras efetuadas online da Mais Optica, será possível reclamar a garantia em qualquer loja.
6. Em nenhum caso a substituição do artigo com garantia alterará o período de duração da garantia, isto é, o mês de duração da mesma começará a contar no momento da compra do artigo original.
7. Se a aplicação da garantia implicar uma devolução do produto, o valor a devolver ao cliente corresponde ao valor líquido pago pelo cliente no momento da compra. Não obstante, se na devolução do valor do produto implicar uma redução dos montantes de descontos em outros produtos, recalcular-se-á todas as variações, de forma a se retirarem dos valores a devolver ao cliente.

### **3. Direito legal de desistência para compras on-line**

De acordo com o estabelecido na Lei de Defesa dos Consumidores, o comprador de um produto através da loja *on-line* da página web [www.maisoptica.pt](http://www.maisoptica.pt) dispõe de um prazo de catorze (14) dias naturais, contados a partir do dia de receção da encomenda para exercer o seu direito de desistência legal sem necessidade de alegar motivos nem pagar penalizações. Quando o prazo de catorze dias terminar num sábado, num domingo, num feriado ou em qualquer outro dia que não seja dia útil, o mesmo será ampliado até ao primeiro dia útil seguinte.

Condições de aplicação:

1. Para exercer o direito de desistência, o utente poderá escolher entre a devolução do produto em qualquer loja MAIS OPTICA, ou solicitar a recolha do mesmo no seu domicílio.
2. No caso de não o notificar através da loja, o utente deverá notificá-lo à MAIS OPTICA através de um correio eletrónico dirigido a [devolucoes@mais-optica.pt](mailto:devolucoes@mais-optica.pt) o exercício do seu direito de desistência.
3. Exercida a desistência, a MAIS OPTICA procederá ao reembolso de todos os pagamentos recebidos pelo utente, excetuando as despesas de devolução que ficarão a cargo do utente no caso de existirem e este optar pela devolução no domicílio. A devolução através da loja não terá custos para o utente.

4. Os produtos deverão ser devolvidos na sua embalagem original, com todos os acessórios e em perfeito estado de conservação no prazo de catorze (14) dias a contar da data de receção.
5. A devolução será rejeitada se o produto não se encontrar nas condições mencionadas, pondo-o à disposição do utente para que o recolha a seu cargo.
6. O reembolso da compra, no caso de ser aceite, será realizado pela MAIS OPTICA num prazo máximo de catorze (14) dias naturais a partir da data em que o utente exercer o direito de desistência. Não obstante, a MAIS OPTICA poderá reter o reembolso até à data em que receber o produto inicialmente adquirido e verificar o seu estado.
7. De acordo com o disposto na Lei de Defesa dos Consumidores, o comprador não terá direito a desistir do contrato cujo objeto for:
  - a) O abastecimento de bens personalizados.
  - b) O abastecimento de bens lacrados que não estejam em condições para serem devolvidos por razões de proteção de saúde ou de higiene e que tenham sido abertos após a entrega.

Para mais clareza no caso de Lentes de Contacto, os produtos de manutenção dos mesmos e os produtos de saúde ocular, por serem personalizadas e lacradas, não se admite o direito de desistência em nenhum caso.

Para os restantes produtos, o direito a desistir do contrato será de aplicação exclusivamente para os produtos que sejam devolvidos nas mesmas condições em que o utente os recebeu. Não se procederá a qualquer reembolso no caso de o produto ter sido usado para além da mera abertura do mesmo, se o produto na estiver nas mesmas condições em que foi entregue ou se foi de alguma forma danificado.

A aceitação de uma devolução, nos casos admitidos, estará sempre sujeita à avaliação da equipa do Serviço de Apoio ao Cliente da MAIS OPTICA de acordo com os critérios anteriormente citados.

8. Se a aplicação da garantia implicar uma devolução do produto, o valor a devolver ao cliente corresponde ao valor líquido pago pelo cliente no momento da compra. Não obstante, se na devolução do valor do produto implicar uma redução dos montantes de descontos em outros produtos, recalculam-se todas as variações, de forma a se retirarem dos valores a devolver ao cliente.

## **Garantias exclusivas para membros do Programa Mais Optica Privilege**

### ***4. Seguro Contra Quebra Óculos Graduados***

Os óculos graduados e os óculos de sol graduados adquiridos por um cliente membro do Programa Mais Optica Privilege (com cartão Privilege em vigor no momento da aquisição) dispõem de um seguro de quebra durante dois anos a contar a partir do momento da compra do artigo.

Condições de aplicação:

1. Óculos graduados (uma armação e duas lentes compradas na mesma altura e na mesma compra) e óculos de sol graduados (uma armação e duas lentes solares compradas na mesma altura e na mesma compra). São excluídos os óculos graduados de proteção em ambientes laborais.
2. A quebra pode afetar qualquer um dos produtos segurados: tanto a armação como uma ou ambas as lentes laborais.
3. O prazo de dois anos começa a contar a partir do dia da recolha e do pagamento dos artigos segurados. Dentro deste prazo, serão cobertas todas as quebras que o artigo segurado sofra.
4. Em caso de quebra, para a utilização do seguro, é necessário que o cliente apresente o artigo estragado.
5. Para a aplicação deste seguro, a Mais Optica poderá optar entre reparar o artigo estragado ou substituí-lo por outro. Caso a Mais Optica opte pela substituição do artigo estragado por outro, este poderá ser o mesmo ou um semelhante. Caso o artigo substituído seja um semelhante, este poderá ter um PVP superior ao pago pelo cliente no dia da compra (neste caso, o cliente deverá pagar a diferença) ou poderá ter um PVP inferior ao pago pelo cliente no dia da compra (neste caso a Mais Optica não devolverá a diferença ao cliente). Para o cálculo do PVP final para o cliente do artigo substituído, ter-se-ão em conta todos os descontos dos quais o cliente possa beneficiar no momento da utilização deste seguro.
6. Este seguro pode ser utilizado em qualquer loja da cadeia da Mais Optica dentro do território nacional, independentemente de o artigo ter sido adquirido numa loja física ou na loja online da Mais Optica.
7. Este seguro em nenhum caso implicará a devolução do montante pago inicialmente pelo cliente. Em caso de quebra das lentes, estas deverão ser substituídas por outras do mesmo modelo e com a mesma graduação ou parâmetros que as originais.
8. Em nenhum caso a reparação ou substituição do artigo segurado alterará o período de duração do seguro, isto é, o ano do seguro em vigor começará a contar no momento da compra do artigo original.

##### **5. *Garantia de adaptação das lentes, lentes de contacto, aparelhos auditivos***

As lentes oftalmológicas (incluindo as solares e as de proteção industrial graduadas), as lentes de contacto, os aparelhos auditivos e as próteses adquiridos por um cliente membro do Programa GO Privilege (com cartão Privilege ou Privilege Plus vigente no momento da aquisição) dispõem de uma garantia de adaptação três meses.

Condições de aplicação:

1. O prazo de 3 meses para lentes oftalmológicas, lentes de contacto e próteses começa a contar a partir do dia de entrega e pagamento do artigo garantido. Dentro deste prazo, encontram-se cobertas todas as inaptações que o cliente constatar durante a utilização

do artigo garantido.

2. O prazo de 3 meses para aparelhos auditivos começa a contar a partir do dia da entrega e pagamento do artigo garantido ou a partir do dia de início do período de experimentação do aparelho auditivo (o que ocorrer primeiro). Dentro deste prazo, encontram-se cobertas todas as inaptações que o cliente constatar durante a utilização do artigo garantido.
3. Em caso de inaptação, para utilizar esta garantia é necessário que o cliente apresente o artigo, com todos os seus acessórios e produtos complementares.
4. Para a utilização desta garantia, a Mais Optica oferecerá ao cliente a devolução do montante pago pelo artigo com garantia ou a substituição por outro que permita a adaptação satisfatória do mesmo por parte do cliente. Caso o cliente opte pela substituição do artigo com garantia por outro, este poderá ter um PVP superior ao pago pelo cliente no dia da compra (neste caso, o cliente deverá pagar a diferença) ou poderá ter um PVP inferior ao pago pelo cliente no dia da compra (neste caso a Mais Optica devolverá a diferença ao cliente). Para o cálculo do PVP final para o cliente do artigo substituído, ter-se-ão em conta todos os descontos dos quais o cliente possa beneficiar no momento da utilização da garantia. No caso das compras online, a Mais Optica oferecerá ao cliente a devolução da importância paga pelo artigo com garantia.
5. Esta garantia pode ser utilizada apenas na loja onde o artigo com garantia foi adquirido. Para os casos de compras online de óculos graduados, deve consultar previamente o Serviço de Apoio ao Cliente (800 114 297), para saber a loja onde se pode dirigir e assim, acionar a garantia.
6. A substituição do artigo garantido não alterará, em nenhum caso, o período original de vigência da garantia.
7. No caso de lentes de contacto, esta garantia apenas cobre adaptações de lentes de contacto realizadas por um óptico-optometrista na Mais Optica, ficando expressamente excluídas desta garantia as lentes de contacto de reposição adquiridas pelo utente nas sucessivas compras que o seu programa de substituição estabelecer.
8. Se a aplicação da garantia implicar uma devolução do produto, o valor a devolver ao cliente corresponde ao valor líquido pago pelo cliente no momento da compra. Não obstante, se na devolução do valor do produto implicar uma redução dos montantes de descontos em outros produtos, recalculam-se todas as variações, de forma a se retirarem dos valores a devolver ao cliente.

#### ***6. Garantia de imagem de armações de graduações e de armações de sol***

As armações de graduações e as armações de sol adquiridas por um cliente membro do Programa Mais Optica Privilege (com cartão Privilege em vigor no momento da aquisição) dispõem de uma garantia de imagem ou estética durante 45 dias a contar a partir do momento da compra do artigo.

Condições de aplicação:

1. O prazo de 45 dias começa a contar a partir do dia da recolha e do pagamento dos artigos com garantia.

2. Em caso de insatisfação estética, para utilizar esta garantia é necessário que o cliente apresente a armação com a qual está insatisfeito, com todos os seus acessórios e produtos complementares.
3. Para a utilização desta garantia, a Mais Optica oferecerá ao cliente a devolução do montante pago pela armação com garantia ou a substituição por outra que permita a aceitação da mesma por parte do cliente. Caso o cliente opte pela substituição da armação com garantia por outra, esta poderá ter um PVP superior ao pago pelo cliente no dia da compra (neste caso, o cliente deverá pagar a diferença) ou poderá ter um PVP inferior ao pago pelo cliente no dia da compra (neste caso a Mais Optica devolverá a diferença ao cliente). Para o cálculo do PVP final para o cliente do artigo substituído, ter-se-ão em conta todos os descontos dos quais o cliente possa beneficiar no momento da utilização da garantia. No caso das compras online, a Mais Optica oferecerá ao cliente a devolução da importância paga pelo artigo com garantia.
4. O cliente deverá entregar em perfeito estado tanto o artigo garantido como todos os acessórios do mesmo e produtos complementares. No caso de não o fazer, a Mais Optica reserva-se o direito de recusar a devolução do mesmo.
5. Esta garantia pode ser utilizada apenas na loja onde o artigo com garantia foi adquirido. No caso das compras efetuadas online da Mais Optica, será possível reclamar a garantia em qualquer loja.
6. A substituição do artigo com garantia não alterará, em nenhum caso, o período de vigência da garantia, ou seja, o mês de vigência da mesma começará a contar no momento da compra do artigo original.
7. Se a aplicação da garantia implicar uma devolução do produto, o valor a devolver ao cliente corresponde ao valor líquido pago pelo cliente no momento da compra. Não obstante, se na devolução do valor do produto implicar uma redução dos montantes de descontos em outros produtos, recalculam-se todas as variações, de forma a se retirarem dos valores a devolver ao cliente.

### ***7. Seguro especial crianças por mudança da graduação***

Os óculos graduados adaptados a crianças com menos de 12 anos membros do Programa Mais Optica Privilege (com cartão Privilege em vigor no momento da aquisição) dispõem de um seguro de alteração de graduação durante um ano a contar a partir do momento da compra do artigo.

Condições de aplicação:

1. Este seguro aplica-se a clientes, menores de 12 anos e membros do Programa Mais Optica Privilege, que tenham comprado um par de óculos graduados (uma armação e duas lentes compradas na mesma altura e na mesma compra).
2. O prazo de um ano começa a contar a partir do dia da recolha e do pagamento dos artigos com garantia. Dentro deste prazo, estarão cobertas todas as alterações de graduação na utilização do artigo com garantia.

3. Em caso de alteração da graduação, para utilizar esta garantia é necessário que o cliente apresente o artigo, com todos os seus acessórios e produtos complementares.
4. Para a utilização desta garantia, a Mais Optica trocará ao cliente as lentes dos óculos utilizando-se para isso a mesma armação comprada no início do período da garantia. Por cada uma das alterações de graduação cobertas pela garantia poderão ser substituídas as duas lentes dos óculos. No caso da substituição do artigo com garantia por outro, este poderá ter um PVP superior ao pago pelo cliente no dia da compra, o cliente deverá pagar a diferença; e no caso de este ter um PVP inferior ao pago pelo cliente no dia da compra, a Mais Optica devolverá a diferença ao cliente. Para o cálculo do PVP final para o cliente do artigo substituído, ter-se-ão em conta todos os descontos dos quais o cliente possa beneficiar no momento da utilização da garantia.
5. Esta garantia pode ser utilizada apenas na loja onde o artigo com garantia foi adquirido.
6. Em nenhum caso a substituição das lentes alterará o período de duração da garantia, isto é, o ano de duração da mesma começará a contar no momento da compra do artigo original.
7. Este seguro em nenhum caso implicará a devolução do montante pago inicialmente pelo cliente.

#### ***8. Garantia contra quebra, perda ou roubo de aparelhos auditivos***

Os aparelhos auditivos das tarifas da Mais Optica adquiridos por um cliente membro do Programa GO Privilege (com cartão Privilege ou Privilege Plus vigente no momento da aquisição) dispõem de uma garantia adicional de três anos a contar do momento da compra do artigo, que inclui uma promoção especial na aquisição de um aparelho auditivo novo, desde que a nova compra se deva a quebra, perda ou roubo do aparelho auditivo.

As promoções especiais a aplicar na aquisição de um novo aparelho auditivo serão as seguintes:

- Durante o primeiro ano, a contar da compra do aparelho auditivo original, 85% de promoção na compra do novo aparelho auditivo.
- Durante o segundo ano, a contar da compra do aparelho auditivo original, 70% de promoção na compra do novo aparelho auditivo.
- Durante o terceiro ano a contar da compra do aparelho auditivo original, 50% de promoção na compra do novo aparelho auditivo.

Condições de aplicação:

1. Esta garantia só se aplica à aquisição de um aparelho auditivo incluído na consulta Premium, Avançada ou Optima das tarifas da Mais Optica.
2. O prazo de três anos começa a contar a partir do dia de levantamento e pagamento do aparelho auditivo.
3. Em caso de quebra, para exercer o seguro é necessário que o cliente apresente o artigo danificado. A Mais Optica poderá optar entre reparar o artigo danificado ou substituí-lo por outro.



4. Para exercer a garantia de roubo é necessário que o cliente entregue uma cópia da correspondente denúncia apresentada às Autoridades Policiais do roubo do artigo com garantia.
5. Para a aplicação da garantia de perda ou roubo, a Mais Optica substituirá o artigo.
6. O artigo substituído tanto por quebra, como por perda ou roubo, poderá ser o mesmo modelo ou outro de características semelhantes. No caso de o artigo substituto ser de características semelhantes, este poderá ter um PVP superior ao pago pelo cliente no momento da compra (em cujo caso o cliente deverá suportar a diferença) ou poderá ter um PVP inferior ao pago pelo cliente no momento da compra (em cujo caso a Mais Optica não devolverá a diferença ao cliente). Para o cálculo do PVP final ao cliente do artigo substituto, ter-se-ão em conta todas as promoções das quais o cliente possa beneficiar no momento de exercer o seguro.
7. Em caso de recuperar o aparelho auditivo sinistrado uma vez aplicada a garantia de perda ou roubo, este não poderá ser objeto de reparação, de troca nem de devolução, uma vez que todas as garantias que estiverem vigentes no momento da compra passarão para o novo aparelho auditivo.
8. Esta garantia só poderá ser utilizada uma única vez pelo utilizador e por aparelho auditivo dentro do período de três anos e apenas por uma das 3 causas referidas (quebra, perda ou roubo).
9. Esta garantia só poderá ser utilizada na loja em que o artigo com garantia foi adquirido.
10. Em caso algum a aplicação desta garantia levará à devolução do montante inicialmente pago pelo cliente. No caso de ser necessário optar pela substituição do artigo, esta será realizada com outro produto do mesmo modelo que o original ou com outro produto com parâmetros semelhantes aos do produto original.
11. Em caso algum a aplicação desta garantia alterará o período de vigência da garantia ampliada de fabricação de 5 anos do aparelho auditivo original, ou seja, os 5 anos de vigência da mesma continuarão a contar a partir do momento da compra do artigo original.