



# POLÍTICA DE PÓS-VENDA PORTUGUÊS

## Objetivo

O objetivo desta política é descrever em detalhe a operação e fornecer toda a informação necessária para melhor gerir e executar qualquer tipo de assistência ou pedido relacionado com o serviço pós-venda da empresa.

## Contactos e áreas de referência

Para a gestão de todas as práticas ou problemas relacionados com a pós-venda, será necessário ter em conta os seguintes contactos ou ferramentas da empresa.

Suporte técnico para consultoria, serviço de garantia, fora de garantia ou comissionamento:

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| Departamento Responsável       | Apoio  |
| Número de telefone de contacto | <b>+351934045455</b> opção 2/1                             |
| Contacto via whatsapp          | <b>+351934045455</b>                                       |
| Email                          | <a href="mailto:suporte@airzone.pt">suporte@airzone.pt</a> |

Administração pós-venda para gerir garantias de produtos e devoluções comerciais.

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| Departamento Responsável       | Gestão pós-venda   |
| Número de telefone de contacto | <b>+351934045455</b> Opção 2/2   |
| Contacto via whatsapp          | <b>+351934045455</b>   |
| Email                          | <a href="mailto:admin.postventa@airzonecontrol.com">admin.postventa@airzonecontrol.com</a> |

Departamento pós-venda para suporte ao utilizador final, consultas e reclamações:

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| Departamento Responsável       | Apoio ao Cliente   |
| Número de telefone de contacto | <b>+351934045455</b> Opção 1   |
| Email                          | <a href="mailto:customerservice@airzonecontrol.com">customerservice@airzonecontrol.com</a> |

## Gestão de Práticas

Qualquer tipo de procedimento ou pedido relacionado com serviço pós-venda deve ser realizado exclusivamente online através do portal dedicado à empresa Airzone Control, no seguinte [endereço web airzonecontrol.com](http://endereço.web.airzonecontrol.com)

Abaixo está um link para o vídeo de registo web (formação): [Registo AirzoneControl](#)

Dentro do local existe uma área específica chamada "Área Pessoal", a partir da qual será possível realizar e gerir qualquer estado ou pedido.

## Garantia

Todos os produtos Airzone são garantidos contra quaisquer defeitos de fabrico.

A garantia começa na data de emissão da fatura emitida pela Airzone.

As condições das garantias estão disponíveis no site da Airzone Control, que pode ser consultado no seguinte link [Termos e Condições Gerais](#)

Vídeo sobre como reclamar uma garantia [Peça uma garantia](#)

De particular destaque é o programa Airzone Care (para equipamentos vendidos após 1 de abril de 2025), que permite a extensão da garantia até 5 anos a contar da data da fatura emitida pela Airzone, com o arranque do sistema feito por um técnico qualificado da Airzone. As especificações podem ser encontradas neste link : [AIRZONE CARE](#)

## Renúncia à Garantia e Limitações

A garantia dos produtos Airzone estará sujeita às seguintes limitações:

- Todos os componentes eletrónicos que fazem parte do sistema instalado devem ser da marca Airzone (placas eletrónicas, termostatos, módulos, motores e cablagem).
- Para o reconhecimento da garantia, é essencial apresentar a fatura com que o material foi adquirido à Airzone.
- Também será essencial fornecer o número de série do dispositivo defeituoso.
- A garantia não cobre materiais sujeitos ao desgaste, como pilhas.
- A garantia não será concedida a clientes com pagamentos em atraso.
- A garantia é anulada se não for possível aceder aos números de série legíveis dos produtos e também em caso de danos ou defeitos resultantes de:
  - Transporte de materiais
  - Gestão inadequada do armazenamento do produto
  - Causas externas, como danos acidentais: incêndio, relâmpago, inundação ou roubo
  - Problemas atribuíveis ao sistema elétrico do sistema
  - A instalação do sistema não cumpre as especificações técnicas dos produtos
  - Modificações, extensões ou tentativas de reparação que não tenham sido feitas de acordo com os manuais da Airzone ou por pessoal não qualificado.
  - Centrais que não cumprem as regulamentações técnicas atuais
  - Uso impróprio ou impróprio de produtos

## Definição de Caso

Abaixo estão todos os tipos de intervenção técnica presencial, definidos e geridos pelo gabinete de apoio técnico da Airzone Portugal:

- **Arranque do sistema:** arranque de uma nova instalação.
- **Serviço de Garantia:** Serviço realizado por um técnico qualificado da Airzone para produtos defeituosos dentro do período de garantia.
- **Serviço Fora de Garantia:** Produtos que avariaram fora do período de garantia ou que apresentem problemas devido a erros de instalação ou configuração.

Em todos os casos indicados, fica esclarecido que a Airzone não será responsável, em qualquer caso, por qualquer trabalho de alvenaria necessário para tornar acessíveis os componentes eletrónicos e/ou mecânicos dos sistemas, nem por quaisquer danos causados a propriedades ou pessoas por pessoal do Serviço Técnico da Airzone (STA).

Além disso, está especificado que todas as peças substituídas pela Airzone sob garantia passarão a ser propriedade da Airzone.

## CONDIÇÕES DE COMISSIONAMENTO

O serviço de Comissionamento da Airzone é gerido pelo departamento de Peritos Técnicos da Airzone e é realizado por Estações Técnicas certificadas pela Airzone. O objetivo da comissionamento do sistema tem dois objetivos: otimizar o tempo de instalação com o apoio de técnicos especialistas no sistema e melhorar a qualidade do produto instalado.

## Tipos de Comissionamento

Existem dois tipos de start-ups: telefone (gratuito) e presencial (o preço depende do tipo de serviço contratado).

No caso da marcação telefónica, esta será confirmada com a disponibilidade do departamento de apoio técnico. ( O candidato pode escolher as horas disponíveis ) Quando fizer este pedido, receberá um email de confirmação.

Peça uma Consulta Telefónica: <https://marcacaotelefonica.airzonecontrol.com>

Durante a comissionamento do telefone, um técnico da Airzone irá guiá-lo por telefone através da associação, configuração e testes do sistema. É um serviço gratuito prestado pela Airzone, com a única condição de marcar uma consulta.

Durante a comissionamento no local, o serviço técnico da Airzone desloca-se à instalação e realiza a associação, configuração e testes do sistema. A pessoa responsável pela empresa de instalação deve estar presente na instalação para realizar as indicações relevantes, bem como para resolver eventuais incidentes detetados durante o processo.

Pedido de assistência ou arranque no local:  
<https://myarea.airzonecontrol.com/es/asistencia-tecnica/nueva/>

## Pré- requisitos

Para que a Airzone possa comissionar corretamente a instalação, devem ser cumpridos os seguintes requisitos:

- Acesso fácil e desimpedido ao equipamento para comissionamento
- Todos os elementos do sistema Airzone estão ligados conforme indicado na documentação técnica que acompanha.
- O cabo do barramento Airzone não partilha um canal com linhas de energia, fluorescentes, lâmpadas LED, motores, etc., que podem gerar ruído nas comunicações.
- Os dispositivos foram ligados através de um cabo Airzone bus e do cabo RN no caso de motorização.
- Os elementos motorizados estão ligados e identificados.
- Os gateways de comunicação com o equipamento estão ligados conforme indicado na documentação anexa.
- As saídas dos relés estão ligadas e identificadas nos dispositivos a controlar, conforme indicado na documentação acompanhante.
- O fornecimento externo de energia do sistema foi realizado de acordo com as regulamentações locais e nacionais relevantes, com um interruptor principal ou outro meio separado de desconexão para dispositivos Airzone.
- O funcionamento correto do equipamento de ar condicionado foi verificado sem a integração com a Airzone.
- Se for necessário iniciar pelo fabricante do equipamento de ar condicionado, já foi feito?
- Ao comissionar um aido, deve existir um termóstato do fabricante.

## Observação

Durante a comissionamento, serão realizadas as seguintes ações:

- Revisão da instalação ao nível da cablagem e das ligações. Se houver problemas na cablagem, será o instalador que ficará responsável por os resolver
- Revisão das ligações Airzone a sistemas HVAC
- Associação de sistemas. Enderece elementos da Airzone por indicação do cliente: endereços de zona, saídas associadas, módulos escravos, etc.
- Configuração do sistema. Configuração dos diferentes parâmetros do sistema seguindo as instruções do cliente: Maestria, estágios de ar e radiante, caldeira/relé VMC, etc.
- Revisão das ligações do sistema Airzone às unidades de produção via CCP.
- Configuração do servidor web. Para que a ligação seja bem-sucedida, deve existir uma ligação à internet na instalação.
- Teste funcional. Verifique o funcionamento dos motores, máquinas de ar condicionado, unidades de produção, etc.
- Emissão de um relatório de comissionamento realizado na plataforma de Controlo da Zona Aérea, no qual é certificado que a instalação foi verificada pela Airzone, cumprindo os padrões de qualidade exigidos pela marca, onde todos os números de série dos elementos da instalação foram anotados (Controlo, termóstatos, etc.)

## Serviço de Garantia

O serviço de garantia é definido como o serviço realizado por um Técnico Qualificado da Airzone (STA) relativamente a uma avaria e/ou problema técnico detetado durante o período de garantia dos produtos.

Os custos resultantes da reparação e substituição de peças defeituosas e de todo o transporte necessário para a entrega e recolha dos materiais serão suportados pela Airzone.

Além disso, é especificado que:

Os trabalhos em garantia devem ser sempre solicitados através do portal Airzone Control, após uma comunicação telefónica com um operador de suporte técnico da Airzone no número 934045455. Este último, após verificar a falha do(s) componente(s) e a validade da garantia através do número de série do(s) componente(s), fornecerá ao requerente um número de diagnóstico (Hotline) que deve ser comunicado no formulário na plataforma. O pedido deve ser feito pela empresa instaladora. A Airzone atribuirá o técnico qualificado que realizará a intervenção.

Se os operadores da Airzone que realizam as verificações detetarem que o mau funcionamento dos produtos se deve à instalação ou configuração incorreta dos componentes do sistema, a intervenção não será considerada em garantia e os custos associados à assistência de técnicos qualificados (STA), à substituição dos componentes e ao seu transporte serão suportados pelo cliente.

## Serviço fora de garantia

Serviço fora da garantia significa serviço realizado por um técnico qualificado (STA) em relação a uma falha de instalações de produtos Airzone fora do período de garantia ou a qualquer problema em instalações ou produtos resultante de uma instalação ou configuração inadequada de componentes. Os custos decorrentes da intervenção da STA, a substituição de peças defeituosas e todo o transporte necessário para a entrega e recolha dos materiais serão suportados pelo cliente.

A negociação do custo destas intervenções será feita diretamente com a STA.

## Integração

Os produtos Airzone podem ser integrados com diferentes protocolos de integração.

Para verificar a compatibilidade, por favor siga o nosso [link de Compatibilidade](#) de Integração ou contacte o nosso departamento de projeto por email: [proyectos@airzone.es](mailto:proyectos@airzone.es).

Para alguns protocolos de integração, onde a utilização de termóstatos Airzone não é obrigatória, será necessário parametrizar os termóstatos de terceiros de acordo com as suas especificações técnicas e segundo as especificações técnicas dos sistemas Airzone para o seu correto **funcionamento**.

Em instalações com integrações onde os termóstatos Airzone são excluídos, recomenda-se fortemente a instalação de um termóstato Airzone ou webserver para manutenção, verificação ou suporte remoto.

Além disso, quando os termóstatos Airzone são excluídos e é necessária a presença de um Técnico Airzone (STA) com dispositivos (termóstatos Airzone ou webserver), que permitam a verificação das comunicações entre o protocolo e o sistema Airzone, esta assistência deve ser considerada paga.

A Airzone não assume responsabilidade pelos erros de programação e parametrização de sistemas de integração ou termóstatos de terceiros, pelos quais os integradores do sistema são responsáveis.

Além disso, a Airzone não será responsabilizada pelos danos causados por componentes de terceiros.

A Airzone só será responsável pelas falhas dos produtos com a marca Airzone.

## Substituição de Produto em Garantia

Substituição de material em garantia traduz num pedido de um cliente para substituir um componente de um sistema Airzone que tenha demonstrado falha dentro do período de garantia.

A Airzone tratará da substituição da peça defeituosa e do transporte, tanto para a entrega do novo componente como para a recolha do produto defeituoso.

As substituições em garantia devem ser sempre solicitadas à Airzone através do portal AirzoneControl, após uma comunicação telefónica com um técnico de suporte da Airzone. Este último, após verificar a avaria do componente e a validade da garantia através do seu número de série, atribuirá ao requerente um número de diagnóstico que deve ser reportado na aplicação na plataforma. A peça sobressalente será enviada ao cliente e faturada com um prazo de pagamento de 30 dias. Durante este período, o cliente concorda em devolver o material danificado à Airzone para verificação. Uma vez verificada a conformidade do material devolvido, a Airzone emitirá uma nota de crédito ao cliente correspondente à fatura previamente emitida. Permanece sob a responsabilidade da Airzone, a possibilidade de emitir uma nota de crédito parcial em que uma certa percentagem dos danos seja cobrada ao cliente, dependendo do estado da peça defeituosa.

Está especificado que, no caso de não devolver a peça danificada dentro do período de faturação (30 dias), o cliente considerará que não foi paga, o que será gerido pelo departamento administrativo da Airzone e constituirá motivos válidos para bloquear futuras entregas ao cliente.

## Política de Devoluções

Qualquer pedido de devolução de material deve ser feito através da plataforma [www.airzonecontrol.com](http://www.airzonecontrol.com), que é o canal direto e prioritário para responder aos pedidos dos clientes. As devoluções devem ser aprovadas pelo departamento de apoio administrativo pós-venda da Airzone Portugal. [adminpostventa@airzonecontrol.com](mailto:adminpostventa@airzonecontrol.com).

Pedido de Devolução Vídeo [Pedido de Devolução](#)

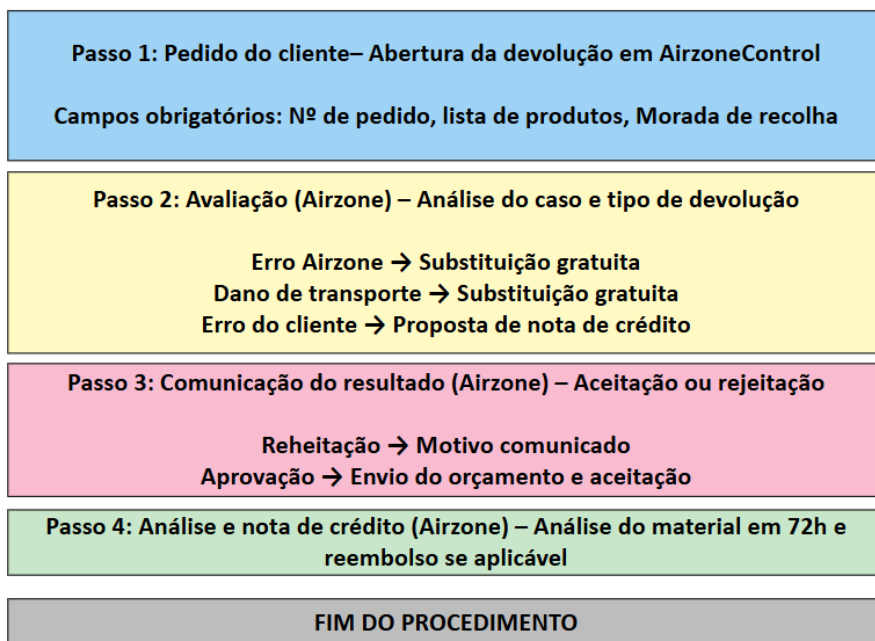
O cliente terá 14 dias a contar da data de entrega da encomenda para solicitar a devolução do material através do site da AirzoneControl.

Para isso, precisa de aceder à Área Pessoal > Devoluções.

Será enviada uma notificação sobre o estado do pedido, que pode ser consultada na área pessoal. Os pedidos de devolução expiram 40 dias após a aceitação.



O processo completo de devolução do material consiste em 4 passos simples:



## CUSTO DO REPROCESSAMENTO DE MATERIAIS

15% do preço líquido do artigo será cobrado pela restauração, mais 3,5% pelos custos de transporte.

Por outro lado, será indicada a possibilidade de cobrar outra percentagem (que será avaliada pela equipa administrativa pós-venda), opcional, dependendo do estado da peça quando esta chegar ao armazém da Airzone em Málaga.

## Condições da garantia

O fabricante garante o correto funcionamento do produto utilizado de acordo com o seu destino, instalação e utilização, de acordo com as instruções contidas nas fichas técnicas incluídas na embalagem de cada artigo.

Todos os produtos Airzone vendidos a partir de 01/11/2024 têm uma garantia básica de 3 anos para eletrónica e 5 anos para motores. A garantia começa na data de emissão da fatura emitida pela Airzone, contra qualquer defeito de fabrico.

O incumprimento das normativas atuais de instalação (normativas eletrotécnicos e de baixa tensão, bem como outras normativas que possam afetar sistemas de ar condicionado e aquecimento, segurança, canalização, etc.) resultará no cancelamento da garantia do produto.

Da mesma forma, substituir peças Airzone por peças de fabricantes terceiros anulará a sua garantia.

## Pedido e envio de material sob Garantia

Quaisquer pedidos de garantia devem ser feitos através da plataforma web da Airzone, [www.airzonecontrol.com](http://www.airzonecontrol.com) para profissionais, um canal direto e prioritário para responder a pedidos dos clientes.

Neste site existe uma secção dedicada à gestão de garantias na Área Pessoal > Garantias.

Pedido de Garantia em Vídeo [Pedido de Garantia](#)

A devolução destes produtos não conformes não implica qualquer pagamento. O pagamento destes produtos, bem como a aceitação dos custos de envio, dependem do resultado da análise dos mesmos. No caso de falha total ou parcial na certificação da falha do produto, o serviço de assistência administrativa informará o cliente e disponibilizará o produto para ele. Se solicitado, o produto será devolvido às custas do cliente. Se não houver resposta no prazo de três dias sobre o destino do produto, este será destruído.

A falta de solicitação de uma fatura pela garantia será interpretada como um pagamento normal e será emitido um débito na conta bancária do cliente.

## Política de proteção de dados

Pode consultar toda a informação sobre como processamos os seus dados, acedendo à nossa Política de Privacidade

## Utilização de Cookies

Um cookie é um ficheiro que é descarregado para o computador do utilizador ao aceder a determinados sites. Os cookies permitem que um website, entre outras coisas, armazene e recupere informações sobre os hábitos de navegação de um utilizador ou do seu computador e, dependendo da informação que contém e da forma como utilizam o seu equipamento, podem ser usados para reconhecer o utilizador. Pode consultar a informação sobre o tipo de cookies que não são necessários para navegação que utilizamos, acedendo à nossa Política de Cookies.

## Lei, Jurisdição e Linguagem aplicáveis

As partes submetem-se à legislação espanhola para a resolução de quaisquer conflitos que possam surgir e renunciando a qualquer outra jurisdição, submetem-se aos tribunais e tribunais da cidade de Málaga.

Estes termos de utilização e privacidade são fornecidos em espanhol. A tradução numa língua diferente do espanhol é oferecida para fins informativos, sendo a versão espanhola a única legalmente vinculativa em caso de discrepâncias entre as traduções.