

Trocas e Devoluções FNAC

Caso deseje proceder à troca de artigos, o Cliente poderá dirigir-se a qualquer loja da FNAC, ou contactar o Apoio ao Cliente Fnac.pt, que lhe fornecerá todas as informações sobre o processo de troca. O Cliente não deverá, em caso algum, enviar para a FNAC os artigos sem ter efetuado um contacto prévio pois os mesmos não serão recepcionados. Na devolução e na troca de artigos o Cliente deve respeitar as seguintes condições:

- Apresentação da fatura de compra do produto.
- O produto deve ser entregue nas mesmas condições em que foi vendido - sem riscos, sem danos exteriores, em perfeitas condições de funcionamento, acondicionado na respetiva embalagem de origem acompanhado pelo manual de utilização e todos os seus acessórios.
- CDs, DVDs, Software e Jogos devem ser entregues em celofane original selado e com o selo IGAC intacto.
- Exceto em caso de avaria devidamente confirmada pelos serviços técnicos da marca, não são aceites trocas/devoluções de:
 - Telemóveis, Smartphones e Tablets;
 - Software e Hardware Informático;
 - Televisores e Máquinas Fotográficas;
 - Baterias, pilhas, auscultadores, auriculares, cartões de memória, discos externos, tinteiros ou toners;
 - Artigos de Papelaria, Cozinha e Lar, Jogos didáticos, Relógios, Monitores de Actividade, Artigos de Saúde e Bem-Estar;
 - Pacotes de serviços ou serviços ao domicílio, Cartões Oferta, Cartões iTunes, bilhetes de eventos culturais ou espetáculos (nacionais ou internacionais);
 - Consolas de Jogos;
 - Produtos de Mobilidade Urbana (Trotinetes, Hoverboard, Bicicletas e outros veículos elétricos) e Drones;
 - Artigos alimentares (café, pastilha de café, cápsulas de café ...), em embalagem original selada. (artigo 13º, nº 3 do DL 24/2014 de 14 fevereiro), (artigo 14º, nº 2 do DL 24/2014 de 14 fevereiro) e (artigo 17º, nº 1 do DL 24/2014 de 14 fevereiro);
 - Revistas, jornais e outros produtos associados;



- Artigos confeccionados de acordo com especificações do cliente ou manifestamente personalizados.

Todos os artigos serão verificados à chegada ao nosso serviço e só serão aceites para troca ou devolução aqueles que respeitarem as condições de devolução.

A FNAC reserva-se o direito de não aceitar artigos que não cumpram estas condições.

Garantia e Serviço Pós-Venda FNAC

Nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro (regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, transpondo as Directivas (UE) 2019/771 e (UE) 2019/770.) , todos os equipamentos comercializados após 01/01/2022 em www.fnac.pt estão abrangidos por uma garantia de conformidade dos bens correspondente a um período de 3 (três) anos.

Caso o produto adquirido apresente defeito ou avaria, o Cliente deverá comunicar a situação ao Apoio ao Cliente Fnac.pt, informando o número da sua encomenda e a descrição do mau funcionamento. Os custos com a devolução ou recolha de artigos dentro do período da garantia serão suportados pela FNAC.

Após a receção do artigo nas instalações da FNAC será feita a verificação técnica junto do representante da marca ou do seu reparador oficial e, em caso comprovado de qualquer falta de conformidade, o artigo será substituído. Neste caso, a FNAC procederá à substituição do artigo e fará um novo envio para a morada do Cliente sem qualquer custo adicional.

Se a verificação técnica detectar sinais de mau uso, e/ou qualquer problema que possa ter causado o mau funcionamento do artigo (por ex: queda, humidade, etc.) o Cliente será contactado para indicar se pretende que se proceda à reparação do equipamento. Nesse caso o artigo será remetido para a Assistência Técnica da marca.

No caso de bens fora do prazo de garantia, o Cliente poderá ainda assim pretender que o artigo seja reparado, pelo que poderá informar e enviar os artigos com defeito ou avaria para o Apoio ao Cliente Fnac.pt. Os artigos serão analisados pelo Serviço Pós-Venda Fnac, em consonância com a Assistência Técnica da marca, que emitirá um parecer técnico e respectivo orçamento de reparação. A reparação só será iniciada após aceitação expressa do orçamento por parte do Cliente.

