

“Código de Práticas” para as Indústrias de Venda de Equipamento Fotográfico e de Serviços de Revelação e Impressão de Fotografias

1º - Serviços de Venda de Equipamento fotográfico

No momento da venda dos produtos os retalhistas devem informar aos consumidores se o produto em causa é um produto "licenciado" ou de "importação paralela" e indicá-lo na factura para que os clientes tenham um entendimento claro.

1. Produtos Licenciados

- 1.1 A partir da data da compra, o fabricante/fornecedor presta serviços de manutenção gratuitos durante um prazo da garantia, de acordo com as condições abaixo indicadas:
 - 1.1.1 Para obter os respectivos serviços de manutenção, o consumidor deve apresentar ao retalhista o certificado de garantia emitido pelo fabricante e a factura do produto;
 - 1.1.2 Danos causados pela acção humana levarão à perda do direito dos serviços de manutenção gratuitos;¹
 - 1.1.3 A garantia não se aplica a arranhões e a poeira no produto;
 - 1.1.4 O produto em causa não pode ter danos aparentes no seu corpo.
- 1.2 O fabricante/fornecedor não fornecerá serviços de garantia no caso de o visor do produto se encontrar quebrado. Neste caso o cliente terá que assumir as despesas da manutenção.
- 1.3 Os clientes não podem solicitar a troca do produto adquirido por motivos que não estejam relacionados com a sua qualidade
- 1.4 Os acessórios do produto adquirido não são cobertos pela garantia.
- 1.5 Durante o período de garantia, caso o produto em causa necessite de manutenção e o fabricante/fornecedor não tenha um centro de serviços em Macau, os clientes podem solicitar ao retalhista o envio do produto para o fabricante/fornecedor situado fora da cidade. No entanto, estes são considerados serviços adicionais, sendo o cliente responsável pelos custos do envio.

2. Produtos de Importação Paralela

- 2.1 Antes de proceder à aquisição, o cliente deve em primeiro lugar verificar cuidadosamente a marca, o modelo, as funções e o preço do produto, para além de se informar sobre as condições da garantia do "produto de importação paralela" a adquirir.
- 2.2 O corpo e os acessórios dos "produtos de importação paralela" não estão cobertos pela garantia.
- 2.3 Caso ocorram problemas com os "produtos de importação paralela", o cliente terá que assumir todas as despesas da sua reparação.

¹Danos causados pela acção humana:

a. Quando o produto tiver sido reparado por entidade não autorizada

b. Quando o produto tiver sido manchado por comida ou líquido

c. Quando o produto se encontrar aparentemente estragado ou quebrado

3. Ofertas

3.1 Não podem ser devolvidos para troca nem estão cobertos por garantia.

4. Outros

4.1 Os retalhistas devem estar atentos à qualidade e segurança dos produtos e ter em conta as questões de protecção ambiental;

4.2 Ao recomendarem produtos aos clientes, os retalhistas devem apenas expressar as suas opiniões e explicar aos clientes as funções do produto, deixando os clientes tomarem a decisão final da compra.

4.3 Os preços dos produtos em exposição devem ser expressos em Patacas (MOP) conforme exigido pela lei. Quando os preços são expostos em várias moedas, estas devem ser devidamente identificadas.

2º Serviços de Revelação e Impressão de Fotografias

1. Caso a empresa prestadora do serviço perca ou cause danos aos filmes ou negativos entregues pelos clientes, esta deve pagar ao cliente a indemnização cujo valor pode chegar até ao dobro do montante pago para a impressão.
2. A empresa prestadora do serviço não será responsável por danos ou perda perpétua dos dados que resulte durante o processo da sua leitura. A empresa deve colocar em local bem visível um aviso para que os clientes façam previamente uma cópia de segurança dos seus dados informáticos.
3. Caso a empresa prestadora do serviço não consiga completar o trabalho no tempo previsto por motivos técnicos ou de força maior, esta pode prolongar o prazo de execução por sete dias ou cancelar o trabalho, no entanto esta terá de reembolsar o cliente do valor total do trabalho.
4. Caso o serviço de revelação e impressão solicitado pelo cliente seja prejudicial aos interesses desta indústria ou contra a sua ética, a empresa tem direito de se recusar a prestar serviços.
5. Caso não seja possível aceder aos dados contidos no dispositivo informático (como uma memória USB ou cartão de memória) do cliente, a empresa prestadora do serviço poderá recusar o serviço e devolver o respectivo dispositivo informático ao cliente.
6. A empresa tem a responsabilidade de guardar os bens ou produtos do cliente por um período de seis meses, após o qual poderá dispor dos mesmos como entender.

3º Serviços de Fotografia e de Filmagem

As fotografias tiradas e os vídeos gravados durante a prestação de serviços em casamentos e banquetes sociais são aquelas que o fotógrafo considera as mais relevantes, pois nem todos os momentos são registados. Caso não seja possível a prestação de um serviço razoável por motivos de falha do equipamento ou erro humano, a empresa deverá reembolsar, em compensação, o dobro da quantia de caução paga pelo cliente.