

## **CONDIÇÕES GERAIS DE REPARAÇÃO E DE VENDA DE PEÇAS E ACESSÓRIOS**

### **ÂMBITO DE APLICAÇÃO:**

1. As presentes condições gerais regulam a relação comercial entre as empresas do GRUPO AMCONFRARIA, a saber, AutoMecânica da Confraria, S.A., Sarafauto – Aluguer Comércio e Reparação Automóvel, Lda, Leiribéria – Comércio de Automóveis, S.A., Nova Confraria, Lda e AutoMecânica da Confraria II, S.A., e o seu Cliente.

### **CONDIÇÕES GERAIS DE REPARAÇÃO:**

#### **ORÇAMENTO:**

2. Aquando da marcação da intervenção a realizar, o cliente poderá solicitar a elaboração de uma estimativa de custos, situação que não contempla qualquer diagnóstico ou desmontagem, ou um orçamento no qual será contemplado o diagnóstico completo da avaria e/ou de desmontagem a efetuar.

3. Os valores apresentados são meras estimativas, sendo, por isso, aproximados do valor estimado, podendo por esse motivo ser diferentes do valor que venha a ser faturado.

4. Só os orçamentos dados por escrito, devidamente assinados e aceites pelo cliente, constituem prova da sua aceitação e se podem traduzir em responsabilidade para a empresa.

5. Os orçamentos verbais, serão considerados como meras estimativas, dadas a título meramente informativo, sem compromisso e sem qualquer carácter vinculativo para a empresa.

6. Os custos relacionados com a realização dos orçamentos são por conta do Cliente, situação que originará a abertura de uma Ordem de Reparação (OR), exceto se a reparação vier a ser adjudicada numa das oficinas do Grupo.

#### **MARCAÇÕES:**

7. As marcações poderão ser efetuadas por qualquer meio, ficando sempre sujeitas à confirmação por parte da oficina, de disponibilidade para a realização dos trabalhos/intervenções a realizar.

8. A oficina poderá, por motivos de força maior, ter que cancelar uma marcação previamente confirmada, sem que isso, possa dar lugar a qualquer indemnização ao cliente.

### **REPARAÇÃO:**

9. Ao assinar a Ordem de Reparação, o Cliente solicita e aceita a realização dos trabalhos discriminados na mesma, confirmando e aceitando igualmente que a viatura tem apenas os danos indicados no controlo visual aquando da sua entrega, aceitando igualmente as presentes condições gerais de reparação.

10. O proprietário aceita que o condutor ou utilizador da viatura solicitem a realização de reparações ou aquisição de peças (incluindo as codificadas) em seu nome.

11. Esta empresa, reserva-se o direito de exigir uma declaração assinada pelo proprietário da viatura a intervencionar, autorizando a realização de uma reparação ou a aquisição de peças específicas.

12. As necessidades de reparação detetadas após o início da intervenção, só serão iniciadas e realizadas mediante o prévio acordo do cliente nesse sentido. De outra forma, a empresa realizará apenas as intervenções previstas e programadas aquando da entrega da viatura e do início da reparação.

13. Caso a empresa entenda como necessário recorrer à subcontratação, o cliente desde já o autoriza.

14. O Cliente autoriza a circulação exterior do seu veículo, por motivo de receção ou entrega, diagnóstico, experiência, ensaio ou subcontrato, facultando à empresa a documentação do veículo para esse efeito.

15. Caso seja detetada uma anomalia ou avaria na viatura que ponha em causa a segurança do condutor e/ou de terceiros e que o cliente se recuse a reparar, poderá ser solicitada ao Cliente, a assinatura de uma declaração da qual conste tal recusa e a identificação de tal avaria.

### **PRAZOS DE REPARAÇÃO:**

16. Dada a natureza especial e imprevisibilidade dos trabalhos a realizar, sujeitos a atrasos imprevistos, os prazos indicados ao cliente como necessários à execução dos serviços previstos, são sempre sem compromisso e a título meramente indicativo e estimado.

17. Atento, o previsto no número antecedente, o prazo de entrega acordado com o cliente poderá sofrer alterações decorrentes, por exemplo, de atrasos na entrega de peças por parte dos fornecedores, vicissitudes surgidas no decurso da intervenção etc..

### **FATURAÇÃO:**

18. As faturas da nossa oficina representam sempre o total de mão-de-obra e do material utilizado nas reparações. Quaisquer reclamações sobre as mesmas, poderão ser consideradas quando apresentadas por escrito, dentro do prazo de oito (8) dias a contar da data da sua emissão e/ou entrega.

### **PAGAMENTOS:**

19. O pagamento da reparação é feito, no ato de levantamento das viaturas intervencionadas, salvo acordo prévio noutro sentido entre as partes devidamente escrito.

20. Em reparações efetuadas a companhias de seguro ou por indicação e ordem destas, a entrega da viatura fica dependente do pagamento da franquia e da assinatura pelo Cliente da declaração da companhia.

21. O atraso na liquidação da fatura é passível de originar a cobrança de juros de mora à taxa legal em vigor.

22. A empresa, reserva-se no direito de retenção da viatura se não forem cumpridas as condições de pagamento acordadas e/ou decorrentes do Código Civil Português.

23. A empresa, reserva-se no direito de exigir uma caução ou pré-pagamento sempre que estejam em causa encomendas de serviços especiais ou peças que tenhamos que solicitar à fábrica, ou quando pela natureza do valor assim o determine.

24. Para reparações de valor superior a € 500,00 (quinhentos euros), a empresa pode exigir um sinal proporcional ao valor previsto.

### **ENTREGAS / LEVANTAMENTOS DAS VIATURAS:**

25. As entregas das viaturas só se efetuarão dentro das horas de serviço da oficina. Quando qualquer entrega não possa ter lugar, por motivo de força maior, dentro do prazo previsto para tal, o cliente será avisado com a devida antecedência.

26. Uma vez terminada a reparação, o cliente tem que proceder ao levantamento da sua viatura tão urgentemente quanto possível;

27. Se decorridas 72 horas após a comunicação de que a viatura pode ser levantada por se encontrar pronta, se o cliente não o fizer, será debitado ao cliente um valor, de acordo com a tabela de preços em vigor na empresa, por ocupação de espaço nas nossas oficinas ou instalações.

**28.** Ao receber a viatura, o cliente confirma que a verificou, e que esta não apresenta nem padece de danos adicionais em relação aos que apresentava quando da sua entrega, e que não existem defeitos aparentes relacionados ou decorrentes da intervenção efetuada.

### **DIREITO DE RETENÇÃO:**

**29.** Empresa reserva-se, nos termos legais, no direito de reter em seu poder qualquer veículo por si reparado, até que lhe seja efetuado o pagamento do custo da sua reparação.

### **RESPONSABILIDADE:**

**30.** As viaturas entregues para reparação nas nossas oficinas, não estão cobertas pelo seguro contra o risco de incêndio, pelo que, não será da nossa responsabilidade qualquer sinistro desta natureza.

**31.** Quaisquer objetos que tenham sido entregues com as viaturas a reparar, só se consideram como estando sob a nossa responsabilidade, quando devidamente mencionados à entrada e aquando da entrega da viatura e confiados ao nosso cuidado.

**32.** Só os danos causados por descuido ou negligência do nosso pessoal, são da nossa responsabilidade.

### **GARANTIAS:**

**33.** As peças aplicadas nas oficinas da empresa, beneficiam de uma garantia legal, a contar inicia a sua contagem, na data da fatura, contra defeitos de fabrico.

**34.** As reparações efetuadas, conforme decorre da lei, beneficiam, de garantia contradefeitos na reparação.

**35.** Não são aceites reclamações de defeitos aparentes, não detetados no momento do levantamento da viatura.

**36.** A garantia segura a eliminação do defeito da peça ou da reparação a título gratuito incluindo o custo das peças substituídas e da mão-de-obra.

**37.** A garantia não será aplicada se:

- a.** Resultar do desgaste normal do material;
- b.** O plano de manutenção não estiver a ser cumprido;
- c.** O veículo tiver sido utilizado em condições não conformes como as previstas pelo fabricante;
- d.** O defeito resultar de uma intervenção realizada fora das oficinas da empresa ou se a viatura tiver sido entretanto intervencionada noutra oficina estranha à empresa e;

e. Quando se prove que a viatura intervencionada foi sujeita a abuso ou negligência.

**38.** A garantia manter-se-á mesmo que haja uma mudança de propriedade do veículo.

**39.** Para efeitos das presentes condições gerais, consigna-se que, se o veículo tiver sido inicialmente adquirido por um Cliente que se qualifique como Consumidor para os efeitos do Artigo 2º, g) do Decreto-Lei nº. 84/2021, de 18 de outubro, em caso de reparação do veículo, o veículo reparado beneficia de um prazo de garantia adicional de seis meses por cada reparação até ao limite de quatro reparações.

### **PEÇAS SUBSTITUÍDAS:**

**40.** As peças substituídas são, conforme previsto na legislação aplicável e em vigor, consideradas resíduos pelo que, têm que ser encaminhadas para um operador licenciado, não podendo por isso ser entregues ao Cliente.

**41.** Para efeitos do previsto no número anterior, e por forma a dar cumprimento ao Regime Geral da Gestão de Resíduos e Regime Unificado dos Fluxos Específicos de Resíduos, informamos que, de entre outras, constitui responsabilidade e obrigação legal desta empresa, o adequado encaminhamento para tratamento dos componentes, materiais e peças que constituam resíduos e que sejam resultantes de intervenções por si realizadas em veículos, que serão encaminhados para empresas devidamente autorizadas a recebê-los para o seu transporte e posterior reciclagem.

**42.** Sem prejuízo do previsto no número anterior, o cliente poderá inspecionar as peças substituídas no ato de entrega da viatura.

### **CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA DE PEÇAS E ACESSÓRIOS:**

#### **PEÇAS SOBRESSALENTES E ACESSÓRIOS:**

**43.** As peças instaladas nas viaturas reparadas, revisionadas ou intervencionadas pela empresa, ou comercializadas com terceiros são consideradas como um produto ou bem, comercializado por esta, sendo, nessa medida, a empresa responsável pelas obrigações decorrentes de tal transação.

#### **PEÇAS SOBRESSALENTES E ACESSÓRIOS – (FORNECIMENTO / ENCOMENDAS):**

**44.** Todas as encomendas são assumidas como firmes. Os produtos em falta são registados como “Pendentes” e fornecidos logo que possível, salvo indicação em contrário expressa pelo Cliente no ato da encomenda.

### **PEÇAS SOBRESSALENTES E ACESSÓRIOS – (ANULAÇÃO DE ENCOMENDAS):**

**45.** As encomendas consideram-se anuladas pelo Cliente, no todo ou em parte, para o Cliente quando:

- a. Os prazos de entrega previstos na encomenda não forem cumpridos pela Empresa, sem motivo justificativo para tal.
- b. Se o material foi pedido exclusivamente para determinado Cliente ou em caso de material que se encontra em campanha, a encomenda será anulada acarretando uma penalização de 15%, calculada sobre o preço final do material em questão.

### **PEÇAS SOBRESSALENTES E ACESSÓRIOS – (GARANTIAS):**

**46.** As peças vendidas aos nossos balcões destinadas a viaturas ligeiras comerciais e de passageiros, têm a garantia de 3 anos, contra defeitos de fabrico, e um ano para peças destinadas a veículos pesados. São excluídas peças indevidamente manuseadas ou montadas.

### **PEÇAS SOBRESSALENTES E ACESSÓRIOS – (DEVOLUÇÕES):**

**47.** Não são aceites devoluções, salvo, casos especiais devidamente justificados e apresentados por escrito e no prazo máximo de vinte dias de calendário após a data da fatura de aquisição, e quando estas não tenham sofrido qualquer alteração de forma ou sido usadas e tiverem disponíveis dentro da embalagem original devidamente acondicionadas.

**48.** Sem prejuízo do previsto no número anterior, para que o pedido de devolução seja processado pela Empresa, este, terá, obrigatoriamente de ser registado pelo Cliente, para o e-mail geral@amconfraria.com ou por contacto telefónico para o número 244 722 350 - Chamada para a rede fixa nacional.

**49.** O transporte das devoluções é sempre da responsabilidade do Cliente, sendo a suas expensas quaisquer custos relacionados com a referida devolução, exceto nos casos em que este proceda à devolução através da entrega da mesma ao respetivo gestor de zona ou na sede da empresa.

**50.** Devoluções de material pedido com urgência pelo Cliente têm de ser autorizadas pela Empresa e ser-lhe-á imputada uma penalização de 15% sobre o valor líquido do produto.

**51.** A aceitação da devolução depende do bom estado do material, bem como da sua embalagem (esta não pode estar suja/manipulada ou aberta), não podendo, em Mod. 119/06

circunstância alguma, o material a devolver ter sido aplicado ou utilizado.

**52.** A devolução de material/peças, pedido/as especificamente para um determinado Cliente, tem uma penalização de 15% sobre o valor líquido do produto, imputado ao Cliente.

**53.** A devolução de material pedido em campanha, pelo Cliente, tem uma penalização para este de 15% sobre o valor líquido do produto.

#### **PEÇAS SOBRESSALENTES E ACESSÓRIOS – (TRANSPORTE):**

**54.** As mercadorias (peças) quando transportadas pelo cliente/comprador e/ou por ordem do cliente/comprador, viajam por conta e risco do cliente/comprador.

**55.** Caso o Cliente não assegure, por sua conta, o serviço de transporte da mercadoria por si solicitada, a Empresa providenciará o referido transporte, próprio ou subcontratado, tendo em conta os preços de transporte mais favoráveis ao Cliente e a maior rapidez possível na entrega da mercadoria.

**56.** O custo de transporte de mercadoria corre, sempre, por conta do Cliente.

#### **PEÇAS SOBRESSALENTES E ACESSÓRIOS – (PAGAMENTOS):**

**57.** O pagamento das peças e acessórios é efetuado contra a entrega das mesmas, salvo o infra previsto.

**58.** Os atrasos na liquidação das mesmas, isto é, aos pagamentos efetuados após adata de vencimento das faturas, acrescem juros de mora às taxas legais em vigor para os juros comerciais.

**59.** A empresa, reserva-se no direito de exigir uma caução, ou pré-pagamento, para a encomenda de peças que sejam efetuadas à fábrica, quando a sua natureza, valor ou utilização esporádica assim o determine.

**60.** Sem prejuízo do previsto no supra previsto, o cliente, que proceda à encomenda de serviços ou peças, e que não proceda ao seu levantamento, é responsável pelo pagamento das mesmas.

**61.** O fornecimento a crédito apenas é concedido após aprovação prévia do Departamento Financeiro e após verificados determinados critérios estabelecidos pelo GRUPO AMCONFARIA.

**62.** Para efeitos de atribuição de crédito, é obrigatório o preenchimento, pelo Cliente, do formulário Pedido de Abertura de Fornecimento de Bens/Serviços a Crédito. Todas as informações prestadas pelo Cliente para a referida análise são confidenciais e tratados de acordo com a política de proteção de dados implementada e em vigor na empresa.

**63.** Caso não seja efetuado o pagamento da(s) fatura(s) até à data do seu vencimento,

fica o fornecimento a crédito temporariamente suspenso até à regularização de todas as faturas vencidas.

**64.** A referida suspensão é automática, não carecendo de qualquer aviso ao Cliente, sendo que caso se verifiquem encomendas, por parte do Cliente, durante a referida suspensão, a encomenda ficará pendente até efetivo e integral pagamento, salvo se o Cliente solicitar expressamente o envio à cobrança.

**65.** A suspensão do crédito 3 vezes, consecutivas ou interpoladas, leva ao cancelamento definitivo da venda a crédito.

#### **PEÇAS SOBRESSALENTES E ACESSÓRIOS – (CONDIÇÕES COMERCIAIS):**

**66.** A manutenção de contas a crédito depende de um volume de negócios anual superior a € 2.500,00.

#### **PEÇAS SOBRESSALENTES E ACESSÓRIOS – (FORMAS DE PAGAMENTO):**

**67.** São admitidos pagamentos em:

- a. Dinheiro;
- b. Multibanco (apenas para compras superiores a € 7,50);
- c. Cheque (os cheques deverão ser enviados para a sede da empresa; no entanto, o Cliente que efetue o pagamento através do gestor de zona, não deverá utilizar como pretexto a não visita deste para o atraso no pagamento das faturas) e;
- d. Transferência Bancária.

#### **PEÇAS SOBRESSALENTES E ACESSÓRIOS – (RECLAMAÇÕES E GARANTIAS):**

**68.** Toda as reclamações que não sejam Garantias ou Devoluções, apenas serão aceites e processadas, se efetuadas por escrito, no prazo máximo de 8 dias a contar da data da sua ocorrência.

**69.** A referida reclamação deve ser enviada diretamente para a sede da Empresa e/ou para o e-mail: geral@amconfraria.com.

**70.** Para que o pedido de garantia seja processado e acionado pela empresa, o mesmo, terá que ser obrigatoriamente registado pelo Cliente, para o e-mail geral@amconfraria.com ou por contacto telefónico para o número 244 722 350 - Chamada para a rede fixa nacional.

**71.** O procedimento de Garantia apenas é aplicável a produto com alegado defeito de fabrico.

**72.** A Empresa, não se responsabiliza por ineficiente aplicação do produto fornecido



nem por estragos causados no mesmo pelo cliente;

73. Os produtos sem selagem de origem perdem automaticamente a Garantia.

**FORO:**

74. Fica acordado, com expressa renúncia a qualquer outro, o Fora da Comarca de Leiria, para resolver todas as questões emergentes do presente contrato

**ARBITRAGEM DE CONFLITOS:**

75. Nos termos da legislação aplicável, em caso de litígio, o consumidor pode recorrer ao Centro de Arbitragem do Setor Automóvel, com sítio em <https://www.arbitragemauto.pt/> e sede na Av. da República, 44 – 3.º Esq.º, 1050-194 Lisboa.

**DADOS PESSOAIS / PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS:**

76. Os dados pessoais fornecidos pelo Cliente e recolhidos neste contrato, serão recolhidos e tratados pelo Grupo AMCONFRARIA, entidade responsável pelo seu tratamento, e destinam-se única e exclusivamente às seguintes finalidades:

- a) Execução e cumprimento das obrigações pré-contratuais e contratuais;
- b) Cumprimento de obrigações legais;
- c) Gestão da relação contratual com o cliente, nomeadamente para efeitos de contatos por motivos administrativos e/ou operacionais;
- d) Gestão e fidelização do Cliente, nomeadamente através da realização de inquéritos de satisfação.

77. Os dados pessoais fornecidos serão guardados pelo período mínimo estritamente necessário ao cumprimento das finalidades enunciadas no número anterior e em consonância com o definido na política de privacidade, sendo eliminados assim que se verifique que os mesmos deixaram de ser necessários ou assim que se atinja o período máximo de conservação.

78. O Grupo AMCONFRARIA obriga-se a tratar os dados pessoais fornecidos pelo Cliente com a máxima confidencialidade, implementando medidas técnicas e organizativas por forma a proteger os dados pessoais contra a destruição, accidental ou ilícita, a perda accidental, a alteração, a difusão ou acesso não autorizado aos mesmos.

79. Os dados pessoais fornecidos pelo Cliente poderão ser partilhados com os fornecedores ou prestadores de serviços do Grupo AMCONFRARIA, designadamente com a Siva - Sociedade de Importação de Veículos Automóveis, S.A., e com as marcas por si representadas, única e exclusivamente para prossecução das finalidades identificadas na

presente cláusula, garantindo a Grupo AMCONFRARIA que tais entidades se encontram igualmente dotadas de medidas técnicas e organizativas para garantir a total proteção dos dados pessoais do Cliente e que os mesmos apenas tratarão os dados para cumprimento integral das finalidades identificadas.

**80.** O Grupo AMCONFRARIA garante que nunca procederá à venda, empréstimo ou cedência dos dados pessoais do Cliente a terceiros, sem que haja o consentimento expresso e explícito dos mesmos para o efeito, obrigando-se igualmente a recolher o consentimento expresso do Cliente e Utilizador para o tratamento de dados pessoais para outras finalidades que não as descritas no n.º 1 da presente cláusula.

**81.** É garantido ao Cliente e Utilizador, enquanto titulares de dados pessoais, o direito em aceder, retificar e apagar os dados pessoais, bem como o direito de limitar o tratamento dos seus dados pessoais, opor-se a tal tratamento e solicitar portabilidade desses mesmos dados, bastando, para o efeito, entrar em contacto com o Grupo AMCONFRARIA através do email [dpo@amconfraria.com](mailto:dpo@amconfraria.com), podendo ainda, apresentar uma reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados.

### **MONITORIZAÇÃO A BORDO DO CONSUMO DE COMBUSTIVEL (ON BOARD FUEL CONSUMPTION MONITORING):**

**82.** Para o cumprimento dos requisitos legais aplicáveis (Regulamento de Execução (UE) N.º 2021/392 da Comissão), os dados do veículo referentes ao registo do consumo de combustível e de quilómetros percorridos (conhecidos como dados de monitorização a bordo do consumo de combustível) são recolhidos quando os veículos são sujeitos a algum serviço ou reparação e são enviados para a Comissão Europeia juntamente com o número de identificação do veículo. O processamento, a transferência e o armazenamento dos referidos dados é regulado pelas disposições resultantes daquele Regulamento. O cliente/titular dos dados pode recusar expressamente tais atividades de processamento previamente à recolha dos dados pela oficina autorizada. Os seus dados serão apagados, no máximo, após 15 anos ou em conformidade com os requisitos legais aplicáveis, por exemplo, assim que a finalidade para a qual os dados foram recolhidos deixar de se aplicar e desde que não existam outras obrigações para a conservação dos dados em causa.

### **FORMALIDADES E ACEITAÇÃO:**

**83.** Estas condições gerais são aplicáveis a todas as reparações realizadas nas oficinas da empresa, exceto se outras contrárias tiverem sido aceites em documento escrito e

Mod. 119/06

assinado pela administração e pelo cliente.

**84.** Se alguma destas disposições vier a ser considerada nula ou inválida por entidade competente, tal facto não prejudicará a aplicação das restantes.

**85.** Reservamo-nos o direito de alterar, no todo ou em parte, as presentes condições gerais de reparação, a qualquer momento e sem aviso prévio, prevalecendo a cada momento a versão afixada no Atendimento ao Cliente de cada oficina.