

## CONDIÇÕES GERAIS

### ASSISTÊNCIA TÉCNICA

**GARANTIA** – Nos termos da lei, qualquer reparação está coberta por garantia de mão de obra e peças. O prazo de garantia encontra-se de acordo com o legalmente previsto em função da natureza do Cliente (consumidor ou não), exclusivamente para peças e mão de obra nas reparações de veículos Mercedes-Benz / smart com peças originais e/ou recomendadas. A garantia cessa quando tiver havido intervenção de oficina não autorizada, do Cliente ou de terceiros.

**PRAZOS DE REPARAÇÃO** – Os trabalhos de reparação, dada a natureza especial, estão sujeitos a atrasos imprevistos, motivo pelo qual os prazos indicados para a sua execução são sempre meramente indicativos. A Carclasse não poderá ser responsabilizada por eventuais atrasos na conclusão da reparação originados pelo não fornecimento atempado de peças pelo fabricante.

**ESTIMATIVAS E ORÇAMENTOS** – Só as estimativas e os orçamentos elaborados após diagnóstico presencial à viatura, fornecidos por escrito e assinados pelo responsável dos serviços vinculam a Carclasse. Quaisquer informações e/ou indicações verbais, bem como as transmitidas pelo Call Center a respeito de estimativas e orçamentos apresentados e/ou a apresentar têm caráter meramente indicativo e nunca vinculativo, sendo, por isso, passíveis de alteração aquando da realização do diagnóstico à viatura.

**DIAGNÓSTICOS** – Os diagnósticos efetuados às viaturas têm um custo que será cobrado ao cliente independentemente da aceitação ou não da estimativa de orçamento.

**CHECK-UP** - O Check-Up traduz-se numa vistoria breve e genérica, meramente indicativa, destinada a identificar eventuais componentes ou equipamentos objeto de verificação, que careçam de ser reparados ou substituídos. A Carclasse não assume a responsabilidade por qualquer eventual avaria ou anomalia detetada ou que venha a ocorrer após a realização deste check-up.

**FATURAÇÃO** - As faturas da nossa oficina representam sempre o total de mão-de-obra e do material utilizado nas reparações. Quaisquer reclamações sobre as nossas faturas só poderão ser consideradas quando apresentadas por escrito, dentro do prazo de 8 dias a contar da data da sua emissão ou entrega. O cliente é responsável pelo pagamento dos serviços requisitados e respetivas peças mesmo quando não proceda ao levantamento dos mesmos.

**PAGAMENTOS** – O pagamento das reparações deve ser realizado no ato do levantamento das viaturas reparadas. Quando, por concessão especial, assim não seja feito, fica estabelecido que a liquidação será efetuada dentro de uma semana a partir de data do levantamento das referidas viaturas. Qualquer outra modalidade deverá ser objeto de acordo prévio. Só serão efetuadas prestações de serviços a crédito nas situações em que exista prévio acordo por escrito com o cliente para efeitos de atribuição de crédito aplicando-se, nestes casos, as condições constantes desse acordo. No caso de atrasos no pagamento das faturas a Carclasse reserva o direito de cobrar juros de mora à taxa legal em vigor.

**DESCONTOS** – A Carclasse poderá conceder excecionalmente aos seus clientes um desconto sobre o preço dos produtos vendidos ou serviços prestados, sendo pressuposto essencial desse desconto o pagamento pontual da respetiva fatura/venda a dinheiro. Em caso de não pagamento da fatura/venda a dinheiro na data do respetivo vencimento, o cliente perderá o direito ao desconto, ficando consequentemente obrigado a proceder ao pagamento da totalidade do valor líquido, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, bem como dos respetivos juros moratórios que se vencerem até efetivo e integral pagamento.

**ENTREGAS** – As entregas 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, o Cliente será avisado com a devida antecedência.

**LEVANTAMENTO DA VIATURA** – A viatura deverá ser levantada nos 3 dias úteis seguintes à conclusão da reparação, sob pena de o Cliente ter de pagar a quantia de 50,00 € (viaturas ligeiras de passageiros) ou 65,00 € (restantes viaturas), IVA incluído, por cada dia de estacionamento.

**DIREITO DE RETENÇÃO** – Nos termos da lei, a Carclasse reserva-se o direito de reter em seu poder qualquer viatura por si reparada, até que seja efetuado o pagamento da quantia correspondente ao custo da sua reparação.

**RESPONSABILIDADE** – As viaturas entregues para reparação nas nossas Oficinas não estão cobertas pelo seguro contra o risco de incêndio, pelo que não será de nossa responsabilidade qualquer sinistro dessa natureza. Apenas os danos provocados por negligência do nosso pessoal são da nossa responsabilidade.

**PERTENCES DO CLIENTE** – Quaisquer objetos que tenham sido entregues com as viaturas a reparar só estarão sob a nossa responsabilidade quando devidamente mencionados à entrada, em formulário próprio, assinado pelo cliente e pelo nosso gestor de Cliente, e confiados ao nosso cuidado.

**MOVIMENTAÇÕES** – Com a entrega de uma viatura nas oficinas da Carclasse, o Cliente autoriza os nossos colaboradores legalmente habilitados a conduzir, deslocar ou rebocar a viatura, dentro das nossas instalações e/ou na via pública, quando em regime de experiência ou deslocação a fornecedores subcontratados. O Cliente obriga-se a facultar os respetivos documentos de circulação e assegura à Carclasse que a viatura possui seguro e inspeção (quando legalmente exigida) válidos, sendo responsável perante a Carclasse por quaisquer sanções emergentes da falta de cumprimento dessas obrigações legais.

**PEÇAS SUBSTITUÍDAS** – De acordo com o “Regime Geral da Gestão de Resíduos”, informamos que, de entre outras, constitui responsabilidade e obrigação legal desta oficina o adequado encaminhamento para tratamento dos componentes ou materiais que constituam resíduos e que sejam resultantes de intervenções por si realizadas em viaturas, nomeadamente peças substituídas para empresas devidamente autorizadas para o seu transporte e posterior reciclagem. Assim, quando solicitado pelo Cliente, as peças substituídas encontrar-se-ão disponíveis apenas para inspeção no ato de entrega da viatura.

### PEÇAS E ACESSÓRIOS

**GARANTIA** - De acordo com as condições gerais da marca, as peças vendidas nos nossos balcões têm garantia de 36 meses com exceção das peças e/ou acessórios para veículos pesados e Unimog, em que o prazo de garantia é de 12 meses. Em caso de reclamação após a montagem da peça/acessório, a verificação será feita com a peça/acessório montado no veículo e, se aplicável, a reparação/substituição da peça e/ou acessórios terá de ser efetuada por uma oficina autorizada. Não se aplica garantia a uma peça e/ou acessório danificados ou indevidamente montados.

**DEVOLUÇÕES** - Não são aceites devoluções. Excecionalmente, poderemos avaliar os casos especiais apresentados por escrito no prazo máximo de 8 dias quando devidamente justificados e no caso de não terem sofrido qualquer alteração de forma ou usadas e estiverem disponíveis dentro da embalagem.

**TRANSPORTE** – Ainda que o transporte seja efetuado pela Carclasse, o risco de perda ou deterioração das peças e acessórios vendidos pela Carclasse corre por conta do Cliente.

**PAGAMENTOS** - O pagamento das peças e acessórios é efetuado contra a entrega dos mesmos. Só serão efetuadas vendas a crédito, nas situações em que exista acordo prévio por escrito com o cliente, aplicando-se, nestes casos, as condições constantes desse acordo. Em caso de atraso no pagamento das faturas, a Carclasse reserva o direito de cobrar juros de mora, à taxa legal em vigor. A Carclasse reserva o direito de exigir caução ou pré-pagamento para a encomenda de peças e/ou acessórios à fábrica. Só serão aceites pagamento através de cheque no caso de um dos titulares da conta em causa ser o próprio cliente e as peças e/ou acessórios apenas poderão ser levantados após a sua boa cobrança exceto se se tratar de cheque visado. O cliente é responsável pelo pagamento das peças e/ou acessórios encomendados, mesmo quando não proceda ao pagamento dos mesmos.

### ECO-TAXAS

a) A responsabilidade pela gestão dos resíduos de pneus usados foi transferida para a Entidade Gestora VALORPNEU. Mais informações, incluindo os valores das prestações financeiras fixadas a favor daqueles, em <https://www.valorpneu.pt/tabela-de-ecovalor/>.

b) A responsabilidade pela gestão de óleos usados foi transferida para a Entidade Gestora SOGILUB. Mais informações, incluindo os valores das prestações financeiras fixadas a favor daqueles, em <https://www.sogilub.pt/sigou/ecovalor/>.

c) A responsabilidade pela gestão de resíduos de baterias e acumuladores para automóveis foi transferida para a Entidade Gestora VALORCAR. Mais informações, incluindo os valores das prestações financeiras fixadas a favor daqueles, em <http://www.valorcar.pt/pt/bvu/fabricantes>.

As presentes condições não afetam os direitos do consumidor, nomeadamente os previstos na respetiva legislação em vigor, a qual regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens.

### PROTEÇÃO DE DADOS

A Carclasse recolhe e trata os seus dados pessoais para: criação da ficha de cliente; associação do cliente à viatura criada; concretização da ação de correção do produto; concretização das ações de serviço recomendadas pela marca; iniciar a execução do pedido de assistência do cliente; disponibilização

da estimativa de orçamento; faturação pelos serviços prestados; devolução da viatura reparada ao proprietário; seguimento de processos de sinistro; venda de peças e acessórios ao balcão e avaliação da sua satisfação com vista a melhorar a segurança e qualidade dos bens e serviços disponibilizados. Os seus dados pessoais serão conservados pelo período de tempo necessário à finalidade acima identificada. Durante o período de retenção, a Carclasse compromete-se a tratar e proteger de forma adequada a confidencialidade destes dados, adotando medidas para proteger os seus dados pessoais contra perda, destruição, acesso não autorizado, alteração ou divulgação. Informamos que, em qualquer momento, pode exercer o seu direito de acesso, atualização, eliminação, limitação do tratamento, assim como a portabilidade dos seus dados pessoais, tendo em conta as condições previstas na lei. Para mais informações, consulte as nossas Políticas de Proteção de Dados em [www.carclasse.pt](http://www.carclasse.pt). Para exercer os seus direitos, poderá contactar-nos através de: [dados.pessoais@carclasse.pt](mailto:dados.pessoais@carclasse.pt) ou Avenida Barros e Soares N° 130, 4715-214 Nogueira, Braga. Pode ainda apresentar uma reclamação sobre o modo como os seus dados pessoais são tratados para o contacto anterior ou diretamente para a Comissão Nacional de Proteção de Dados em: [www.cnpd.pt](http://www.cnpd.pt). Os seus dados pessoais poderão ser partilhados com entidades terceiras que tenhamos subcontratado, sendo que, caberá à Carclasse assegurar-se que o processamento destes dados é efetuado, com as salvaguardas necessárias para garantir o cumprimento da legislação de proteção de dados; com organismos oficiais, no cumprimento das nossas obrigações legais; com outras empresas para fins administrativos e comerciais, com fundamento na prossecução dos nossos interesses legítimos; com base em Interesses Legítimos da Mercedes-Benz Portugal, S.A., a quem estes dados serão transmitidos. Informamos que tem o direito de se opor, em qualquer momento e gratuitamente, a tal tratamento. A Mercedes-Benz Portugal, S.A. é Responsável pelo Tratamento dos dados pessoais recolhidos com base nos seus interesses legítimos. Poderá exercer os direitos acima referidos, relativamente a estes dados pessoais, através da Carclasse ou contactando a Mercedes-Benz Portugal, S.A.: Rua Gottlieb Wilhelm Daimler, N° 20, 2710-037 Sintra ou mediante email: [protecaodados.mbportugal@mercedes-benz.com](mailto:protecaodados.mbportugal@mercedes-benz.com).

#### **SATISFAÇÃO DO CLIENTE**

A sua satisfação é a nossa motivação, desta forma, agradecemos que nos envie os seus elogios, comentários, insatisfações ou sugestões de melhoria para [crm@carclasse.pt](mailto:crm@carclasse.pt). Alternativamente, nos termos da lei, informa-se que o consumidor pode recorrer à Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo competente no local de celebração do contrato de prestação de serviços. Mais informações em: <https://www.consumidor.gov.pt/ral-mapa-e-lista-de-entidades>.