

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 30,00 € (viaturas ligeiras de passageiros) ou 40,00 € (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. Para exercer os seus direitos, poderá contactar-nos através de: dados.pessoais@carclasse.pt ou Avenida Barros e Soares Nº 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. 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, Nº 20, 2710-037 Sintra ou mediante email: 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. 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>.

