

Condições Gerais de Venda

1. Serviços de Assistência Técnica

1.1. GARANTIA VIATURAS NÃO IVECO

Os trabalhos de reparação em viaturas **Não IVECO** executados na oficina são garantidos pelo prazo de um ano ou 10.000 quilómetros.

Essa garantia cessa:

1. uma vez atingidos qualquer dos limites indicados;
2. quando tenha havido, entretanto, intervenção de oficina estranha;
3. se o veículo reparado for sujeito a abuso ou negligência ou a uso anómalo;
4. se o veículo reparado tiver intervindo em acidente após a reparação;
5. na falta de apresentação da fatura da reparação.

1.2. GARANTIA VIATURAS IVECO

Os trabalhos de reparação em viaturas IVECO executados na oficina são garantidos pelo prazo de 1 anos a contar da data da fatura, conforme Manual de Garantias IVECO.

Esta garantia não abrange situações resultantes do desgaste normal dos componentes, utilização abusiva, manutenção deficiente ou custos de imobilização do veículo.

1.3. PRAZOS DE REPARAÇÃO

Dada a natureza especial destes trabalhos – sujeitos a atrasos imprevistos – os prazos indicados para a sua execução são sempre sem compromisso.

1.4. ESTIMATIVAS / ORÇAMENTOS

Só os orçamentos dados por escrito, devidamente identificados como tal, em papel timbrado em uso na nossa empresa e expressamente aceites pelo cliente dentro do prazo de validade mencionado no próprio orçamento, constituem responsabilidade da nossa parte.

A Ferreira & Filhos reserva o direito de debitar o tempo despendido na elaboração do orçamento, débito que será efetuado de imediato ao cliente, sendo o valor mínimo do débito o valor de duas horas, valor estipulado e constante da Tabela de Preço Hora afixada em pelo menos dois lugares de acesso ao público dentro das nossas instalações, sendo que o valor máximo será de 10% do valor do orçamento, valores aos quais acresce taxas e impostos legais em vigor à data do orçamento. Este valor em caso de adjudicação do orçamento será deduzido ao valor total da reparação através de Nota de Crédito a emitir posteriormente.

A estimativa é somente uma indicação sem desmontagem, fornecida gratuitamente, sobre a natureza das operações a efetuar e sobre o custo aproximado de uma reparação.

O orçamento trata só uma lista detalhada e valorizada das reparações a efetuar na viatura, com base em desmontagem ou estudo prévio da mesma, onde o montante indicado ao cliente vincule o reparador.

Sempre que um orçamento não tenha seguimento imediato em termos de reparação, os custos de elaboração do mesmo serão faturados ao cliente.

1.5. ORÇAMENTOS VERBAIS

Só podem ser considerados como estimativas, dadas a mero título indicativo e sem compromisso.

1.6. EXECUÇÃO DE TRABALHOS

Os trabalhos serão realizados de acordo com as solicitações expressas pelo cliente na Ordem de Reparação. Se no decorrer da reparação, surgir a necessidade de efetuar trabalhos adicionais, o cliente deve ser informado do facto e dos custos inerentes. Sempre que o cliente se recuse a autorizar os trabalhos adicionais, nomeadamente, se os mesmos se relacionam com a segurança do veículo, o reparador declina toda a sua responsabilidade sobre o facto e poderá mesmo exigir ao cliente a assinatura de uma declaração de recusa. O proprietário autoriza a circulação da viatura na via pública para realização de teste de estrada.

Condições Gerais de Venda

1.7. GARANTIA DE REPARAÇÕES

Todas as reclamações efetuadas ao abrigo de garantia deverão ser apresentadas de imediato utilizando os procedimentos estabelecidos no manual de garantia IVECO. Nos termos da garantia da marca, a IVECO não suportará reclamações relativas a despesas ou danos consequentes incorridos em virtude de falha (por exemplo, assistência em estrada, veículo de substituição, outros).

Caso se comprove que qualquer unidade tenha sido alvo de negligência, utilização indevida, alterações ou danos (que não o desgaste normal) ou apresente falta de manutenção periódica e apropriada, em conformidade com os manuais de serviço ou publicações adequados, a IVECO reserva-se o direito de indeferir quaisquer reclamações ao abrigo da Garantia relativamente às referidas unidades.

Quaisquer peças instaladas gratuitamente e pagas consequentemente pela IVECO e não pelo cliente final ao abrigo da Garantia Contratual ou Contrato M & R não irão beneficiar de qualquer garantia adicional.

Quaisquer potenciais defeitos ou falhas decorrentes de peças instaladas, de acordo com os Termos e as Condições de Garantia Contratual ou Contrato M & R estão cobertos pela Garantia do próprio veículo ou pelo Contrato M & R.

Quaisquer peças reparadas ou substituídas fora da garantia normal de peça ou do veículo, suportadas pela IVECO (ou se, reparações ou substituições ex-gratia ou de boa fé) não ficarão sujeitas a qualquer garantia adicional.

Quaisquer componentes substituídos ao abrigo da Garantia Comercial terão cobertura durante um período de Garantia de 12 meses, caso o cliente tenha pago um montante substancial (pelo menos um terço) da reparação coberta pela Garantia Comercial.

1.8. FATURAÇÃO

As faturas da Ferreira e Filhos apresentam sempre o total de mão-de-obra e o material utilizado nas reparações. Quaisquer reclamações sobre as mesmas, poderão ser consideradas quando apresentados por escrito, dentro do prazo de 15 dias a contar da data da sua emissão ou entrega do veículo após a conclusão dos serviços em causa.

1.9. PAGAMENTOS

O pagamento das reparações deve ser realizado no ato do levantamento dos veículos reparados.

Todos os pagamentos efetuados através de Transferência Bancária só serão considerados válidos após boa cobrança, não sendo suficiente a apresentação de comprovativo de transferência para o levantamento de veículos que se encontrem em reparação ou peças e acessórios cuja encomenda tenha sido efetuada.

Qualquer outra modalidade deverá ser objeto de acordo prévio, sendo que a abertura de linha de crédito deverá ser solicitada com antecedência ao Departamento Financeiro.

No caso de clientes que beneficiem de crédito atribuído pela Ferreira e Filhos mas tratando-se de reparações de valor inferior a 50€, o pagamento deverá ser efetuado aquando da entrega do veículo. No caso dos serviços obrigatórios por lei (inspeções e aferições de tacógrafos) o pagamento destes serviços deverá ser efetuado aquando da entrega do veículo.

Reservamo-nos o direito de exigir uma caução ou pré-pagamento para encomendas de serviços especiais e de peças que tenhamos de efetuar à fábrica, quando a sua natureza ou valor assim o determine.

1.10. JUROS DE MORA

Os atrasos nas liquidações das faturas são passíveis da cobrança de juros de mora à taxa legal em vigor.

1.11. ENTREGAS

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

Uma vez terminada uma reparação deverá o cliente proceder ao levantamento do veículo tão urgentemente quanto possível. Se decorridos 4 dias úteis de calendário o levantamento não tiver sido efetuado, será o cliente debitado por espaço ocupado no nosso parque no montante de 5,00 Euros diários (tratando-se de veículos ligeiros) e de 10,00 Euros diários (tratando-se de veículos pesados) por estacionamento, valor ao qual acresce os impostos em vigor à data.

Condições Gerais de Venda

1.12. DIREITO DE RETENÇÃO

Reservamo-nos, nos termos legais, o direito de reter em nosso poder qualquer veículo, até que seja feito o pagamento do custo da sua reparação.

1.13. RESPONSABILIDADE

Os veículos entregues para reparação na nossa empresa, estão cobertos por seguro contra risco de incêndio, pelo que será da seguradora a responsabilidade qualquer sinistro dessa natureza.

A Ferreira & Filhos apenas se responsabiliza pelos acessórios ou equipamentos instalados no veículo, pelos objetos deixados no veículo desde que devidamente mencionados na Ordem de Reparação e confiados ao nosso cuidado e também pelo nível de combustível anotado na receção do veículo. Só os danos provocados por descuido ou negligência dos nossos colaboradores são de nossa responsabilidade.

1.14. GESTÃO AMBIENTAL

A Ferreira & Filhos é classificada como "Produtor de Resíduos", sendo responsável pelo destino correto a dar às peças substituídas nas atividades de prestação de serviços a terceiros.

Desta forma, a gestão de resíduos é efetuada pela Ferreira & Filhos de acordo com a legislação em vigor nesta matéria, nomeadamente lei geral de resíduos e regulamentação associada a determinados fluxos de resíduos (por exemplo, Baterias, Pneus, Óleos, Embalagens, Equipamentos Elétricos e Eletrónicos e Veículos em Fim de Vida), garantindo o encaminhamento adequado aos resíduos produzidos, mediante a entrega dos mesmos a operadores de gestão de resíduos devidamente licenciados.

No caso das peças/acessórios e veículos comercializados pela Ferreira & Filhos, o cliente e/ou outras partes interessadas envolvidas devem assegurar a correta gestão dos resíduos produzidos, dando cumprimento à legislação em vigor. Recomenda-se ainda a implementação de boas práticas ambientais, nomeadamente, o uso sustentável de recursos.

2. Peças Sobressalentes e Acessórios

2.1. GARANTIA

Conforme especificado no manual de Garantias IVECO. As peças IVECO novas ou recondicionadas têm a garantia de 12 meses (Garantia concedida pela IVECO) a partir da data de aquisição (data da fatura). As peças que apresentem defeito de fabrico ou materiais defeituosos, serão reparadas ou substituídas pelo concessionário sem custos para o cliente, desde que tenham sido instaladas por representante IVECO, e também que não tenham sido negligenciadas, utilizadas ou modificadas incorretamente, utilizadas para efeitos de corridas, ralis ou instaladas incorretamente. Em caso de reclamação por defeito de material o cliente deve apresentar sempre a fatura de compra. A decisão de deferimento ou não da reclamação apresentada compete à marca IVECO. Qualquer peça ou unidade relativa a qualquer reclamação apresentada torna-se propriedade da IVECO e deverá ser disponibilizada para análise ou devolução mediante pedido. Caso uma peça seja substituída ou reparada por defeito irá beneficiar apenas do período de garantia não expirado relativo à data da instalação do componente original.

2.2. DEVOLUÇÕES

Não são aceites devoluções. Exceionalmente, poderemos avaliar casos especiais apresentados por escrito no prazo máximo de 8 dias após a entrega da mercadoria em causa, quando devidamente justificados e quando as mercadorias não tenham sofrido qualquer alteração e estejam disponíveis dentro da embalagem original, devidamente acondicionadas.

2.3. ENTREGAS DE PEÇAS IVECO NÃO PRESENTES EM STOCK

Sempre que as peças solicitadas não se encontrem em stock, serão pedidas até as 15h, estando disponíveis para entrega no dia útil seguinte, até as 11h, dependendo da disponibilidade e salvo imprevisto. Qualquer peça solicitada com carácter de urgência terá um acréscimo de 3,5 %.

No caso de peças solicitadas após as 15h, só serão pedidas no dia útil seguinte, sendo previsivelmente entregues no segundo dia útil seguinte.

Sempre que se verifique uma rutura de stock no armazém abastecedor, poderá proceder-se ao pedido urgente aos restantes armazéns da rede IVECO na Europa, se o cliente o solicitar, verificando-se um custo adicional de 15 % sobre o valor da peça.

Todas as encomendas de peças específicas não presentes em stock devem ser sinalizadas pelo cliente no montante de 30 % do valor total da encomenda.

Condições Gerais de Venda

2.4. PEÇAS DE VENDA LIVRE OU INSTALADAS POR UMA OFICINA IVECO NÃO AUTORIZADA

Caso qualquer peça original IVECO nova ou recondicionada se torne defeituosa devido ao fabrico ou a materiais defeituosos, no período de 12 meses a partir da data de aquisição (data da fatura) pelo primeiro cliente de retalho, a mesma será reparada ou substituída (à discricção total da IVECO) gratuitamente por um Concessionário IVECO conforme especificado no manual de Garantias IVECO. Quando as peças são de venda livre, cabe ao cliente fornecer o trabalho (mão-de-obra) para a instalação das mesmas. Por conseguinte, em caso de falha, o cliente não poderá reivindicar qualquer trabalho (mão-de-obra).

2.5. TRANSPORTES

Sempre que seja solicitado a entrega das peças nas instalações do cliente, os portes são por conta do mesmo.

2.6. PAGAMENTO

O pagamento das peças pode ser efetuado da seguinte forma:

1. Contraentrega das mesmas.
2. As vendas a crédito estão contempladas nas condições previamente estabelecidas e acordadas aquando da atribuição da linha de crédito.

No caso de peças de valor inferior a 50€, o pagamento deverá ser efetuado aquando da entrega do material. Reservamo-nos o 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.

2.7. JUROS

Os atrasos na liquidação das mesmas são passíveis da cobrança de juros de mora à taxa legal em vigor.

3. Venda de Veículos

3.1. MODELO

O modelo de veículo encomendado é definido pela sua denominação comercial. O construtor reserva-se no direito de introduzir nos seus modelos todas as modificações que julgar úteis em função da evolução técnica.

3.2. ENCOMENDAS E ENTREGAS

O comprador cuja encomenda depende de certas características do veículo deve mencionar esse facto na respetiva ordem. O vendedor não está obrigado a aceitar a encomenda feitas nestas condições se não puder garantir a entrega do veículo.

3.3. PREÇO

Os preços da proposta de venda poderão ser alterados sempre que tal alteração resulte do aumento de preço do importador ou impostos.

O proponente comprador será avisado, podendo, no prazo de 8 dias depois de recebido o aviso, desistir da compra.

3.4. DATA DE ENTREGA

Se o vendedor não puder entregar o veículo no prazo previsto na proposta de venda, o comprador pode anulá-la; porém, dado que a data de entrega é mencionada a título indicativo, este direito do comprador só pode ser exercido desde que tenham passado 90 dias sobre a data em que a tenha formalmente reclamado. O prazo de 90 dias pode ser prorrogado em casos de força maior, tais como demora nas formalidades de importação, transportes, greves, paralisações de trabalho, incêndio, cataclismos, etc. A prorrogação será equivalente ao tempo de duração do respetivo impedimento.

No caso do comprador anular a encomenda por não ter sido respeitado o prazo de entrega nos tempos atrás referidos, o vendedor fica obrigado a devolver as garantias recebidas por conta do preço, sem acréscimo de qualquer indemnização seja a título de juros ou outros.

Condições Gerais de Venda

3.5. RETOMAS

A retoma pode constituir um pagamento parcial do preço do veículo novo. O vendedor não é obrigado a cumprir a receção de retoma se o veículo não for entregue com todos os seus documentos ou se não estiver livre de ónus ou encargos.

Neste caso, o comprador terá de pagar a parte correspondente ao valor do veículo retomado no ato da entrega do veículo adquirido e, se não o fizer o vendedor tem o direito de considerar a encomenda anulada e a reservar-se todas as quantias já entregues a título de indemnização.

No caso de anulação da proposta de venda por outro motivo, será igualmente anulada a retoma. Porém, se a retoma já foi vendida, o preço inicial acordado será entregue ao cliente, deduzido de uma comissão de 10% para despesas gerais e dos custos dispensados para a preparação.

3.6. ENTREGA

3.6.1. A entrega do veículo é condicionada pela obrigatoriedade da entrega de documento comprovativo do seguro do veículo.

3.6.2. No caso de existir um financiamento através de uma qualquer entidade financeira, a entrega da viatura está condicionada à receção de autorização de entrega por escrito da referida entidade.

3.6.3. A entrega terá lugar nos estabelecimentos do vendedor. O comprador deve levantar o carro nos 8 dias seguintes ao da data em que o mesmo foi posto à sua disposição: passado esse prazo e sendo infrutuosa uma nova data marcada pelo vendedor, este poderá anular a mesma guardando o sinal a título de indemnização.

3.7. REVISÃO

As revisões gerais devem ser realizadas seguindo a periodicidade estabelecida pela marca.

3.8. GARANTIA

3.8.1. Veículos novos

As condições de garantia contratuais, estão definidas no livro "Condições de garantia" fornecido pelo fabricante.

3.8.2. Veículos usados

Nas vendas de viaturas, a Ferreira & Filhos, Lda., assegura as garantias legalmente previstas.

3.9. ANULAÇÃO

O comprador pode anular a sua encomenda nos seguintes casos:

- A) Se o vendedor não puder fornecer o veículo com as características mencionadas detalhadamente pelo comprador na proposta de venda.
- B) Se o veículo não for fornecido ou posto à sua disposição após a formulação de reclamação de entrega prevista no ponto

No caso de anulação, a quantia paga na data da encomenda será reembolsada ao comprador.

3.10. CONTRATO

Para as questões emergentes deste Contrato é competente o Foro da Comarca de Leiria.

4. CENTRO DE ARBITRAGEM NO SECTOR AUTOMÓVEL

Em caso de litígio o consumidor pode recorrer ao Centro de Arbitragem do Sector Automóvel, com sítio em www.centroarbitragemsectorauto.pt e sede na Av. da República, 44 – 3º Esqº, 1050-194 Lisboa

5. PROTECÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Os contratos emitidos no âmbito da relação comercial pressupõem o consentimento do cliente para que os dados pessoais facultados à Ferreira & Filhos no âmbito dessa relação contratual sejam objeto de tratamento por esta, mediante a integração em base de dados e que sejam por esta comunicados sob o regime de confidencialidade, aos prestadores de serviços por ela contratados e a sociedades por si dominadas, com o fim de adequar a oferta dos produtos disponibilizados.

Condições Gerais de Venda

6. DIREITOS NO ÂMBITO DA PROTEÇÃO DE DADOS

No âmbito da Proteção de dados pessoais reitera-se que assistem aos clientes os seguintes direitos:

- a. Retirar o consentimento relativamente ao tratamento efetuado dos dados pessoais;
- b. Opor-se à continuação do tratamento dos dados pessoais
- c. Solicitar ao responsável pelo tratamento dos dados pessoais o acesso aos mesmos, bem como a respetiva retificação ou apagamento, incluindo o exercício do "direito a ser esquecido";
- d. Apresentar queixa à CNPD, obtendo, para o efeito, junto da Ferreira & Filhos os contactos da mesma;
- e. Ser informado sobre as finalidades do tratamento, as categorias de dados envolvidos, a identidade dos destinatários a quem tenham sido divulgados e o período de conservação dos meus dados pessoais;
- f. Ser informado sobre quais os dados pessoais em fase de tratamento e quaisquer informações disponíveis sobre a origem desses dados.
- g. O direito de consulta, acesso, retificação, atualização ou eliminação dos dados pessoais disponibilizados no âmbito da relação comercial ao abrigo do Regulamento de Proteção de Dados, mediante comunicação para o efeito, por correio eletrónico enviado para a Ferreira & Filhos, Lda.

APROVADO: 