

CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO DE PEÇAS, ACESSÓRIOS E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS OFICINAIS

MR AUTO

Data: 11/08/2026

1. Identificação da empresa

As presentes Condições Gerais são aplicáveis aos serviços prestados e aos bens fornecidos por **MR Auto, Márcio & Ricardo Auto, Lda**, pessoa coletiva n.º **514681152**, com sede em **Azinhaga do Plátano Armazém 19, 2650-149 Amadora**, estabelecimento/oficina em **Azinhaga do Plátano Armazém 19, 2650-149 Amadora**, com contacto telefónico **969679094** e endereço eletrónico **geral@mr-auto.pt**, doravante designada por **MR Auto**.

Estas Condições Gerais regulam a relação contratual entre a MR Auto e os seus clientes no âmbito da prestação de serviços de manutenção, reparação, diagnóstico, preparação, fornecimento e montagem de peças, acessórios, consumíveis, pneus, componentes e demais serviços oficinais.

2. Âmbito de aplicação

2.1. As presentes Condições Gerais aplicam-se a todos os serviços prestados pela MR Auto, incluindo, designadamente:

- a) Manutenção preventiva e corretiva;
- b) Revisões periódicas;
- c) Diagnóstico mecânico, elétrico e eletrónico;
- d) Reparações mecânicas, elétricas, eletrónicas e de carroçaria, quando aplicável;
- e) Substituição ou montagem de peças, acessórios, pneus e consumíveis;
- f) Trabalhos de performance, preparação, melhoria dinâmica ou estética;
- g) Trabalhos em viaturas premium, desportivas, clássicas, antigas, modificadas ou de elevado valor;
- h) Serviços de inspeção, verificação, ensaio, calibração e aconselhamento técnico.

2.2. Estas Condições Gerais aplicam-se tanto a clientes consumidores como a clientes profissionais/empresariais, sem prejuízo dos direitos imperativos legalmente conferidos aos consumidores.

2.3. Em caso de contradição entre estas Condições Gerais e condições particulares expressamente acordadas por escrito entre as partes, prevalecem as

condições particulares, salvo quando tal implique limitação de direitos legais imperativos do cliente consumidor.

3. Definições

Para efeitos das presentes Condições Gerais, entende-se por:

- a) **Cliente:** pessoa singular ou coletiva que solicita, adjudica ou beneficia dos serviços ou bens fornecidos pela MR Auto;
 - b) **Consumidor:** pessoa singular que atua com fins que não se integrem no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional;
 - c) **Cliente Profissional:** pessoa singular ou coletiva que atua no âmbito da sua atividade profissional, comercial ou empresarial;
 - d) **Veículo:** automóvel, motociclo, comercial, clássico, viatura modificada ou outro meio de transporte entregue à MR Auto;
 - e) **Orçamento:** proposta ou estimativa de preço apresentada ao cliente com base na informação disponível no momento da sua elaboração;
 - f) **Peças:** componentes, acessórios, consumíveis, pneus, fluidos, lubrificantes ou outros bens aplicados ou fornecidos pela MR Auto;
 - g) **Trabalhos Adicionais:** serviços, peças ou intervenções não inicialmente previstos, mas considerados necessários, convenientes ou recomendáveis após diagnóstico, desmontagem, ensaio ou desenvolvimento dos trabalhos.
-

4. Aceitação das Condições Gerais

4.1. A aprovação do orçamento, a autorização escrita ou digital dos trabalhos, a entrega do veículo para intervenção, o pagamento de sinal, o pagamento parcial ou total da fatura, ou qualquer outro ato que revele aceitação dos serviços da MR Auto implica a aceitação das presentes Condições Gerais, desde que estas tenham sido previamente disponibilizadas ao cliente nos termos aqui previstos.

4.2. A aceitação poderá ser efetuada por email, SMS, WhatsApp, plataforma eletrónica ou outro meio escrito ou digital que permita comprovar a autorização do cliente.

4.3. As presentes Condições Gerais devem ser comunicadas ou disponibilizadas ao cliente antes da aprovação do orçamento ou da adjudicação dos trabalhos, nomeadamente através de QR code constante do orçamento, link indicado no orçamento, disponibilização no website da MR Auto, envio em suporte digital ou disponibilização em suporte físico mediante solicitação.

4.4. O cliente declara que, antes da aprovação do orçamento, teve possibilidade de consultar as presentes Condições Gerais, disponibilizadas de forma clara, completa e acessível.

4.5. A MR Auto poderá conservar o orçamento enviado, a respetiva versão, o meio de envio e a comunicação digital de aprovação recebida do cliente para efeitos de prova, arquivo, gestão contratual e defesa de direitos.

5. Marcação, receção e entrega do veículo

5.1. A marcação de serviços fica sujeita à disponibilidade da oficina, à disponibilidade de peças e à confirmação pela MR Auto.

5.2. No momento da entrega do veículo, o cliente deve informar a MR Auto sobre todos os elementos relevantes para a execução do serviço, incluindo, designadamente:

- a) avarias conhecidas;
- b) comportamentos anómalos intermitentes;
- c) intervenções anteriores;
- d) modificações mecânicas, elétricas, eletrónicas ou estruturais;
- e) utilização desportiva, intensiva, profissional ou em competição;
- f) existência de garantias de fabricante, contratos de manutenção ou garantias comerciais;
- g) códigos, alarmes, imobilizadores, dispositivos de segurança ou sistemas especiais instalados;
- h) características específicas de veículos premium, desportivos, clássicos, importados, modificados ou de elevado valor.

5.3. O cliente garante que tem legitimidade para entregar o veículo à MR Auto e para autorizar os trabalhos solicitados.

5.4. A MR Auto poderá registar fotograficamente o estado exterior e interior do veículo no momento da receção, para efeitos de controlo, segurança, prova e gestão operacional.

5.5. A receção do veículo não equivale a uma inspeção integral do mesmo, nem implica reconhecimento pela MR Auto do estado global da viatura, salvo quanto aos elementos expressamente registados.

5.6. O cliente deve retirar do veículo todos os objetos pessoais, valores, documentos não necessários, equipamentos eletrónicos, acessórios removíveis e quaisquer bens que não devam permanecer na viatura.

5.7. Salvo acordo escrito em contrário, a MR Auto não se responsabiliza por dinheiro, documentos, objetos pessoais, equipamentos eletrónicos, acessórios removíveis ou outros bens deixados no interior do veículo.

6. Viaturas premium, desportivas, clássicas ou de elevado valor

6.1. Em viaturas premium, desportivas, clássicas, raras, modificadas ou de elevado valor, a MR Auto poderá adotar procedimentos reforçados de receção, registo fotográfico, controlo de quilometragem, nível de combustível, estado exterior/interior, estacionamento, movimentação e ensaios em estrada.

6.2. O cliente reconhece que determinados veículos, pela sua natureza, valor, idade, preparação, configuração técnica ou sensibilidade mecânica/eletrónica, podem exigir cuidados adicionais, tempos de diagnóstico superiores, peças específicas, fornecedores especializados ou procedimentos técnicos próprios.

6.3. Sempre que aplicável, estes elementos poderão refletir-se no prazo de execução, orçamento, necessidade de adiantamento para peças, serviços externos ou trabalhos complementares.

6.4. A MR Auto poderá recusar intervenções que considere tecnicamente inadequadas, inseguras, incompatíveis com o veículo ou suscetíveis de comprometer a sua segurança, fiabilidade, valor ou conformidade legal.

7. Diagnóstico técnico

7.1. O diagnóstico técnico consiste na análise efetuada pela MR Auto com base nos sintomas reportados pelo cliente, inspeção visual, ensaios, leitura de erros, medições, testes de funcionamento, desmontagem parcial ou outros procedimentos técnicos adequados.

7.2. O diagnóstico representa uma avaliação técnica baseada na informação disponível no momento em que é realizado, podendo não identificar avarias ocultas, intermitentes, futuras ou dependentes de condições específicas de utilização.

7.3. Sempre que a identificação da avaria exija desmontagem, ensaio prolongado, testes adicionais ou intervenção especializada, a MR Auto poderá propor ao cliente um diagnóstico complementar, sujeito a aprovação e faturação autónoma.

7.4. O diagnóstico é devido mesmo que o cliente opte por não adjudicar a reparação, salvo acordo escrito em contrário.

7.5. A realização de diagnóstico não garante, por si só, a resolução definitiva da avaria, podendo revelar-se necessária a substituição sucessiva de componentes, novas medições, desmontagens adicionais ou intervenção de entidades terceiras.

7.6. Em avarias intermitentes, eletrónicas, de comunicação entre módulos, vibrações, ruídos, consumos anómalos ou falhas dependentes de temperatura, carga, velocidade ou modo de condução, o cliente reconhece que poderá ser tecnicamente necessário realizar ensaios em estrada ou manter o veículo em observação por período superior ao inicialmente previsto.

8. Orçamentos

8.1. Os orçamentos emitidos pela MR Auto são elaborados com base nos elementos conhecidos no momento da sua emissão, podendo depender de diagnóstico, disponibilidade de peças, desmontagem, confirmação técnica e validação de preços de fornecedores.

8.2. Salvo indicação expressa em contrário, os orçamentos são válidos por **30 dias**.

8.3. Os valores apresentados incluem IVA à taxa legal em vigor, salvo indicação expressa em contrário.

8.4. O orçamento pode incluir, entre outros elementos:

- a) mão-de-obra;
- b) peças;
- c) consumíveis;
- d) fluidos;
- e) pneus;
- f) serviços externos;
- g) taxas ambientais;
- h) gestão de resíduos;
- i) transporte, reboque ou deslocações;
- j) diagnóstico;
- k) calibrações, codificações ou atualizações.

8.5. Caso, após desmontagem, diagnóstico aprofundado ou início dos trabalhos, sejam detetadas anomalias não identificáveis previamente, a MR Auto informará o cliente e apresentará orçamento complementar ou proposta de trabalhos adicionais.

8.6. O cliente não fica obrigado a adjudicar a reparação após emissão de orçamento, mas será responsável pelo pagamento dos serviços de diagnóstico, desmontagem, ensaio, transporte ou outros trabalhos previamente autorizados.

8.7. A não aceitação do orçamento pelo cliente obriga ao levantamento do veículo no prazo indicado pela MR Auto, sem prejuízo dos valores devidos pelos serviços já prestados.

9. Aprovação digital do orçamento

9.1. O orçamento considera-se aprovado mediante resposta escrita do cliente por email, WhatsApp, SMS ou outro meio digital equivalente, desde que permita identificar o cliente, o orçamento aprovado e a data da aprovação.

9.2. A aprovação digital do orçamento dispensa assinatura física, sendo considerada meio válido de autorização dos trabalhos.

9.3. Para efeitos de prova e arquivo, a MR Auto poderá conservar o orçamento enviado, a respetiva versão, o meio de envio e a comunicação digital de aprovação recebida do cliente.

9.4. Sempre que existam versões sucessivas do orçamento, considera-se aplicável a última versão aprovada pelo cliente, salvo acordo escrito em contrário.

10. Autorização de trabalhos

10.1. Nenhum trabalho de reparação será iniciado sem autorização do cliente, salvo atos mínimos de diagnóstico, verificação ou movimentação necessários à elaboração do orçamento ou à segurança do veículo, quando previamente consentidos.

10.2. A autorização poderá ser prestada através de aprovação escrita do orçamento, email, SMS, WhatsApp, plataforma digital ou outro meio que permita comprovar a vontade do cliente.

10.3. Sempre que o cliente aprove um orçamento, presume-se autorizada a execução dos trabalhos nele expressamente identificados.

10.4. Trabalhos adicionais que impliquem aumento de preço, substituição de peças não previstas ou alteração relevante do âmbito da intervenção carecem de autorização prévia do cliente, por email, WhatsApp, SMS ou outro meio escrito/digital equivalente.

10.5. Não existindo autorização prévia para trabalhos adicionais, a MR Auto suspenderá a intervenção e contactará o cliente para aprovação, podendo o prazo de conclusão ser prorrogado.

10.6. A recusa de trabalhos adicionais recomendados pela MR Auto poderá limitar ou excluir a garantia relativa ao problema identificado, sempre que a não execução desses trabalhos comprometa tecnicamente a reparação, a segurança ou o bom funcionamento do veículo, sem prejuízo dos direitos legais imperativos do consumidor.

11. Execução dos serviços

11.1. A MR Auto executará os serviços com diligência técnica, de acordo com as boas práticas profissionais aplicáveis à atividade oficial.

11.2. Os prazos de execução comunicados ao cliente são estimativos, salvo quando expressamente assumidos por escrito como vinculativos.

11.3. O prazo de execução poderá ser afetado por fatores externos à MR Auto, nomeadamente:

- a) disponibilidade de peças;
- b) atrasos de fornecedores;
- c) necessidade de diagnóstico adicional;
- d) aprovação tardia do cliente;
- e) necessidade de serviços externos;
- f) avarias ocultas;
- g) greves, ruturas logísticas, indisponibilidade de sistemas informáticos ou plataformas de fabricante;
- h) situações de força maior.

11.4. A MR Auto poderá recorrer a fornecedores, técnicos especializados, entidades externas, laboratórios, concessionários, centros de calibração ou outros prestadores sempre que tal seja necessário ou conveniente para a execução dos serviços.

11.5. A MR Auto poderá recusar a execução de trabalhos que considere tecnicamente inadequados, inseguros, ilegais, incompatíveis com o veículo, contrários às boas práticas ou suscetíveis de comprometer a segurança rodoviária.

12. Peças, acessórios e consumíveis

12.1. Salvo indicação expressa em contrário, a MR Auto poderá aplicar peças originais, peças de qualidade equivalente, peças homologadas, peças aftermarket, peças reconcondicionadas ou outras adequadas à intervenção, de acordo com a natureza do serviço, orçamento aprovado e disponibilidade de mercado.

12.2. A escolha da peça poderá depender do orçamento aprovado, da idade do veículo, da disponibilidade de fornecedores, do prazo pretendido, da recomendação técnica e das instruções do cliente.

12.3. Sempre que a utilização de peça usada, reconcondicionada ou de proveniência específica seja proposta pela MR Auto ou solicitada pelo cliente, tal circunstância deverá constar do orçamento, fatura ou documento equivalente.

12.4. As peças substituídas apenas serão entregues ao cliente se este o solicitar expressamente no momento da adjudicação dos trabalhos.

12.5. Não serão entregues ao cliente peças que:

- a) tenham de ser devolvidas ao fornecedor, fabricante ou entidade gestora de garantia;
- b) estejam sujeitas a regime de troca, caução ou retoma;
- c) tenham de ser encaminhadas para gestão ambiental ou tratamento de resíduos;
- d) representem risco de segurança, contaminação ou incumprimento legal.

12.6. Na ausência de pedido expresso de entrega das peças substituídas, o cliente autoriza a MR Auto a proceder ao respetivo encaminhamento, devolução, reciclagem, tratamento ou eliminação nos termos legalmente aplicáveis.

13. Gestão ambiental e resíduos

13.1. As peças substituídas, óleos, lubrificantes, fluidos, filtros, pneus, baterias, embalagens e demais resíduos resultantes dos serviços prestados serão encaminhados pela MR Auto nos termos legalmente aplicáveis, através de operadores autorizados ou sistemas integrados de gestão de resíduos, sempre que aplicável.

13.2. Os custos, taxas ambientais, ecovalores, prestações financeiras ou encargos legalmente aplicáveis poderão ser refletidos no orçamento, fatura ou documento equivalente.

13.3. O cliente reconhece que determinadas peças ou resíduos não poderão ser entregues, reutilizados ou removidos pelo cliente quando tal seja incompatível com obrigações legais, ambientais, de segurança ou de gestão de resíduos.

14. Peças fornecidas pelo cliente

14.1. A MR Auto poderá, a seu exclusivo critério técnico, aceitar a montagem de peças fornecidas pelo cliente.

14.2. Sempre que a peça seja fornecida pelo cliente, a MR Auto não assume responsabilidade pela qualidade, autenticidade, compatibilidade, durabilidade, conformidade, homologação ou garantia da peça, sem prejuízo da responsabilidade que legalmente lhe seja imputável pela correta execução da montagem.

14.3. A MR Auto poderá recusar a montagem de peças fornecidas pelo cliente quando existam dúvidas sobre a sua qualidade, segurança, proveniência, compatibilidade, homologação ou adequação técnica.

14.4. Caso a peça fornecida pelo cliente se revele incompatível, defeituosa, incompleta ou inadequada, serão faturados ao cliente os tempos de mão-de-obra, diagnóstico, desmontagem, imobilização e demais custos incorridos.

14.5. A garantia da peça fornecida pelo cliente deverá ser reclamada diretamente junto do respetivo vendedor, fabricante ou fornecedor.

14.6. A MR Auto não se responsabiliza por danos causados ao veículo, a outras peças ou a terceiros quando tais danos resultem de defeito, incompatibilidade ou inadequação de peça fornecida pelo cliente, salvo quando tenha atuado com culpa grave, dolo ou quando a responsabilidade lhe seja legalmente imputável.

15. Viaturas clássicas, antigas, modificadas ou de elevada quilometragem

15.1. Em veículos com idade superior a **20 anos**, elevada quilometragem, histórico de manutenção desconhecido, utilização intensiva, modificações ou estado de conservação sensível, a intervenção oficial pode revelar fragilidades pré-existentes.

15.2. O cliente reconhece que, nestes veículos, a desmontagem, aperto, desaperto, extração, ensaio ou substituição de componentes pode originar a quebra, deterioração ou falha de peças fragilizadas por idade, corrosão, fadiga, desgaste, exposição térmica, reparações anteriores ou ausência de manutenção.

15.3. A MR Auto não será responsável pela quebra ou deterioração de componentes fragilizados por desgaste, idade, corrosão, alterações anteriores ou condições pré-existentes, salvo quando tal resulte de atuação tecnicamente inadequada, culpa grave ou dolo.

15.4. Em veículos clássicos, raros ou de difícil obtenção de peças, os prazos, preços e métodos de reparação poderão sofrer alterações, devendo o cliente aprovar previamente eventuais alterações relevantes.

15.5. A MR Auto poderá recomendar soluções de conservação, substituição preventiva ou reparação complementar, não sendo responsável por danos decorrentes da recusa dessas recomendações pelo cliente, sem prejuízo dos direitos legais imperativos do consumidor.

16. Trabalhos de performance, preparação e alterações

16.1. Os trabalhos de performance, preparação, alteração de suspensão, travagem, escape, admissão, gestão eletrónica, jantes, pneus, componentes desportivos ou outros elementos de melhoria dinâmica são executados nos termos do orçamento aprovado e das especificações disponíveis.

16.2. Salvo indicação escrita em contrário, compete ao cliente confirmar se as peças ou alterações pretendidas são legais, homologadas e admissíveis para utilização em via pública, inspeção periódica obrigatória, seguro automóvel e circulação rodoviária.

16.3. A MR Auto não se responsabiliza pela não aprovação em inspeção, perda de garantia de fabricante, alteração de emissões, ruído, conforto, durabilidade, consumos, comportamento dinâmico ou legalidade rodoviária decorrente de alterações expressamente solicitadas ou aprovadas pelo cliente, sem prejuízo da responsabilidade que legalmente lhe seja imputável.

16.4. Peças ou componentes destinados a competição, track day, condução desportiva ou utilização fora de estrada podem apresentar maior desgaste, ruído, vibração, desconforto, manutenção mais frequente ou menor durabilidade.

16.5. Sempre que estejam em causa peças, componentes ou alterações destinados a uso desportivo, competição, track day ou utilização fora da via pública, tal deverá constar, sempre que possível, do orçamento, fatura ou declaração de aceitação do cliente.

16.6. A garantia de trabalhos de performance não cobre utilização abusiva, competição, track day, condução extrema, sobreaquecimento, uso inadequado, falta de manutenção, afinações posteriores por terceiros ou utilização em desconformidade com as recomendações técnicas, sem prejuízo dos direitos legais imperativos do consumidor.

17. Sistemas eletrónicos, software, codificações e calibrações

17.1. Determinados trabalhos poderão exigir acesso a plataformas de fabricantes, bases de dados técnicas, equipamentos de diagnóstico, atualizações de software, codificações, parametrizações, aprendizagem de componentes, calibração de sensores ou testes em estrada.

17.2. A MR Auto não garante a disponibilidade permanente de servidores, plataformas, software, códigos, acessos técnicos ou informação disponibilizada por fabricantes ou terceiros.

17.3. A substituição de determinados componentes eletrónicos pode exigir programação, codificação, desbloqueio, adaptação ou calibração adicional, podendo implicar custos complementares.

17.4. Em veículos modernos, alterações, falhas de bateria, intervenções eletrónicas ou substituição de módulos podem originar perda de parametrizações, necessidade de reaprendizagens, mensagens de erro temporárias ou dependência de procedimentos técnicos complementares.

17.5. A calibração de sistemas avançados de assistência à condução, sensores, câmaras, radares, direção, travagem, suspensão ou iluminação poderá depender de equipamentos e condições específicas, podendo ser realizada por entidade externa.

18. Ensaios em estrada e movimentação do veículo

18.1. O cliente autoriza a MR Auto a movimentar o veículo dentro e fora das suas instalações sempre que tal seja necessário para receção, diagnóstico, reparação, ensaio, calibração, deslocação a fornecedor, inspeção, lavagem técnica, estacionamento ou confirmação da intervenção.

18.2. O cliente autoriza expressamente a realização de ensaios em estrada quando tecnicamente necessários para diagnóstico, reprodução de sintomas, validação de reparação, verificação de ruídos, vibrações, travagem, direção, suspensão, motor, caixa, eletrónica ou outros sistemas.

18.3. O veículo deverá dispor de combustível ou carga elétrica suficiente para os ensaios e deslocações necessárias.

18.4. Caso seja necessário abastecimento, carregamento elétrico, pagamento de portagens, estacionamento ou outros custos indispensáveis ao ensaio ou deslocação, tais valores poderão ser faturados ao cliente.

19. Bateria, combustível, pneus e estado geral do veículo

19.1. O cliente deve entregar o veículo em condições mínimas de segurança, com combustível ou carga suficiente, pressão de pneus adequada, documentos necessários e sistemas de abertura/fecho funcionais.

19.2. A permanência prolongada do veículo nas instalações, especialmente em veículos modernos, clássicos ou com sistemas eletrónicos sensíveis, pode originar descarga de bateria, falhas temporárias ou necessidade de carregamento.

19.3. A MR Auto não será responsável pela descarga de baterias envelhecidas, fragilizadas ou previamente deficientes, salvo quando tal resulte de utilização inadequada imputável à MR Auto.

19.4. Caso seja necessário carregar, substituir ou diagnosticar a bateria, tal serviço poderá ser faturado ao cliente, mediante aprovação quando aplicável.

20. Lavagem, limpeza e apresentação da viatura

20.1. Salvo contratação expressa, a prestação de serviços oficiais não inclui lavagem, limpeza interior, limpeza exterior, detalhe automóvel ou higienização.

20.2. A MR Auto adotará cuidados razoáveis na proteção do veículo durante a intervenção, mas o cliente reconhece que trabalhos oficiais podem gerar resíduos, pó, marcas de manuseamento ou sujidade compatível com a natureza dos serviços.

20.3. Serviços de lavagem, limpeza técnica, detalhe, higienização, remoção de odores ou descontaminação serão objeto de orçamento próprio, quando disponíveis.

21. Entrega, verificação e levantamento da viatura

21.1. Concluídos os trabalhos, a MR Auto comunicará ao cliente que o veículo se encontra disponível para levantamento.

21.2. O cliente deve proceder ao levantamento da viatura no prazo máximo de **5 dias úteis** a contar da comunicação de conclusão, salvo acordo escrito em contrário.

21.3. No momento do levantamento, o cliente deve verificar o veículo, solicitar os esclarecimentos necessários e comunicar de imediato qualquer desconformidade aparente.

21.4. A saída do veículo das instalações ou o pagamento da fatura não prejudicam os direitos legais do cliente relativamente a desconformidades não aparentes ou defeitos posteriormente detetados nos termos da lei.

21.5. A MR Auto poderá recusar a entrega da viatura enquanto não se encontrem integralmente pagos os valores devidos, nos termos legais aplicáveis.

21.6. A MR Auto poderá captar e utilizar imagens das viaturas para efeitos de gestão operacional, prova, controlo de qualidade e divulgação institucional ou comercial, incluindo website, portefólio e redes sociais, assegurando, sempre que aplicável, a ocultação de matrículas, rostos, documentos, objetos pessoais ou outros elementos diretamente identificativos.

22. Parqueamento e viaturas não levantadas

22.1. Após comunicação de conclusão dos trabalhos, recusa de orçamento ou solicitação de levantamento, o cliente deve retirar o veículo no prazo indicado pela MR Auto.

22.2. Decorrido o prazo de **5 dias úteis** sem levantamento, a MR Auto poderá cobrar uma taxa diária de parqueamento no valor de **45€ + IVA** por cada dia de permanência, sem prejuízo de outros custos comprovadamente suportados.

22.3. A permanência do veículo nas instalações após o prazo indicado ocorre por conta e risco do cliente, sem prejuízo do dever de guarda razoável da MR Auto.

22.4. Caso o veículo permaneça nas instalações por período superior a **30 dias**, a MR Auto poderá notificar formalmente o cliente para proceder ao pagamento dos valores em dívida e ao levantamento da viatura.

22.5. Na falta de pagamento e levantamento, a MR Auto poderá recorrer aos meios legais adequados para cobrança dos valores em dívida, ressarcimento dos custos de parqueamento, remoção, depósito ou tratamento legal da situação.

22.6. A MR Auto não procederá à venda, abate, destruição ou disposição do veículo fora dos mecanismos legalmente admissíveis.

23. Preço, faturação e pagamento

23.1. Os preços dos serviços, peças, consumíveis e demais encargos são os constantes do orçamento aprovado, tabela de preços, fatura ou documento equivalente.

23.2. Salvo acordo escrito em contrário, o pagamento é devido no momento da conclusão dos trabalhos e antes da entrega do veículo.

23.3. A MR Auto poderá exigir sinal, pagamento parcial, adiantamento para encomenda de peças ou pagamento integral antecipado, especialmente em peças específicas, componentes de elevado valor, peças por encomenda, veículos clássicos, trabalhos personalizados ou clientes sem histórico comercial.

23.4. Os métodos de pagamento aceites serão os comunicados pela MR Auto em cada momento.

23.5. Em caso de mora no pagamento, poderão ser devidos juros de mora à taxa legal aplicável, despesas administrativas, custos de cobrança e demais encargos legalmente admissíveis.

23.6. Em relações com clientes profissionais, a MR Auto poderá suspender trabalhos, fornecimentos ou condições comerciais enquanto existirem valores vencidos e não pagos.

23.7. Reclamações relativas à fatura devem ser apresentadas por escrito no prazo de **8 dias** após a sua emissão, sem prejuízo dos direitos legais imperativos aplicáveis.

23.8. A MR Auto disponibilizará, quando legalmente aplicável, informação sobre preços, valores de referência, mão-de-obra, diagnóstico, estacionamento ou demais encargos relevantes, em local visível ou por meio adequado.

24. Direito de retenção

24.1. A MR Auto poderá exercer direito de retenção sobre o veículo e demais bens legitimamente incorporados ou associados à intervenção realizada, enquanto não forem integralmente pagos os valores devidos pelo cliente relacionados com o serviço, fornecimento, diagnóstico, estacionamento ou demais encargos contratualmente assumidos.

24.2. O exercício do direito de retenção não prejudica a cobrança de juros, estacionamento, despesas de cobrança ou outros valores legalmente devidos.

24.3. O direito de retenção será exercido nos termos e limites previstos na lei.

25. Garantias

25.1. A MR Auto responde pela conformidade dos bens fornecidos e dos serviços prestados nos termos legalmente aplicáveis.

25.2. Nada nas presentes Condições Gerais limita ou exclui direitos imperativos conferidos por lei ao cliente consumidor.

25.3. As peças novas fornecidas e instaladas pela MR Auto beneficiam da garantia legal aplicável, sem prejuízo das condições do fabricante, fornecedor ou regime legal em vigor.

25.4. A mão-de-obra prestada pela MR Auto beneficia da garantia legal aplicável e, quando aplicável, da garantia comercial que conste expressamente do orçamento, fatura ou documento de garantia.

25.5. A garantia apenas abrange os trabalhos executados e as peças fornecidas pela MR Auto, não abrangendo anomalias não relacionadas, avarias pré-existent, defeitos ocultos não intervencionados ou componentes não substituídos.

25.6. A garantia não cobre, salvo disposição legal imperativa em contrário:

- a) peças fornecidas pelo cliente;
- b) desgaste normal de peças, pneus, travões, embraiações, escovas, filtros, fluidos, correias, borrachas, amortecedores, baterias e outros consumíveis;
- c) utilização indevida, abusiva, negligente, desportiva ou em competição;
- d) falta de manutenção posterior;
- e) incumprimento das recomendações técnicas da MR Auto;
- f) intervenção, desmontagem, reparação ou alteração por terceiros;
- g) danos resultantes de acidente, choque, inundação, incêndio, vandalismo, roubo, fenómenos naturais ou causas externas;
- h) avarias em sistemas ou componentes não intervencionados;
- i) falhas resultantes de combustível inadequado, lubrificantes incorretos, contaminação, sobreaquecimento ou utilização em condições anormais;
- j) ruídos, vibrações, odores ou características normais de determinadas peças de performance, competição ou aftermarket;
- k) reprovação em inspeção por motivos não diretamente imputáveis aos trabalhos executados pela MR Auto.

25.7. Para acionar a garantia, o cliente deverá contactar a MR Auto logo que detete a anomalia, apresentar a fatura ou documento comprovativo e disponibilizar o veículo para verificação.

25.8. A reparação em garantia deverá ser previamente analisada e aceite pela MR Auto, não sendo reembolsáveis intervenções efetuadas por terceiros sem autorização prévia da MR Auto, salvo nos casos legalmente previstos ou quando exista urgência comprovada e impossibilidade razoável de contacto.

25.9. A substituição de uma peça, a reparação de um bem ou a repetição de um serviço em garantia produzirá os efeitos legalmente previstos, designadamente quanto aos prazos adicionais ou renovação de garantias quando imperativamente aplicáveis.

25.10. Nada nas presentes Condições Gerais limita os direitos legais conferidos ao cliente consumidor em matéria de falta de conformidade de bens, peças ou componentes fornecidos pela MR Auto.

26. Garantias de fabricante e manutenção fora da marca

26.1. Quando a intervenção respeite a planos de manutenção de fabricante, a MR Auto procurará observar as especificações técnicas aplicáveis, nomeadamente quanto a intervalos, fluidos, peças e procedimentos recomendados, sempre que tais informações estejam disponíveis.

26.2. Compete ao cliente informar a MR Auto sobre a existência de garantia de fabricante, contrato de extensão de garantia, contrato de manutenção, renting, leasing, seguro de avarias mecânicas ou outro regime especial que imponha condições específicas.

26.3. A MR Auto não se responsabiliza por perda, recusa ou limitação de garantia de fabricante quando tal resulte de informação omitida pelo cliente, incumprimento de requisitos externos à MR Auto, alterações anteriores, falta de manutenção, utilização indevida ou decisões de terceiros.

27. Responsabilidade da MR Auto

27.1. A responsabilidade da MR Auto limita-se aos danos direta e comprovadamente resultantes de atuação culposa da MR Auto no âmbito dos serviços contratados, sem prejuízo dos direitos legais imperativos do consumidor.

27.2. A MR Auto não será responsável por:

- a) avarias pré-existentes;
- b) avarias ocultas ou intermitentes não detetáveis no momento da intervenção;
- c) danos decorrentes da recusa do cliente em realizar trabalhos recomendados;
- d) perda de utilização do veículo, lucros cessantes, perda de negócio, perda de oportunidade ou danos indiretos, salvo quando legalmente imperativo;
- e) danos causados por peças fornecidas pelo cliente;
- f) danos causados por intervenção posterior de terceiros;
- g) atrasos provocados por fornecedores, fabricantes, transportadoras, plataformas eletrónicas ou disponibilidade de peças.

27.3. Salvo acordo escrito em contrário, a MR Auto não está obrigada a disponibilizar viatura de substituição.

27.4. Em relações com clientes profissionais, e salvo dolo ou culpa grave, a responsabilidade da MR Auto fica limitada ao valor pago pelo cliente pelo serviço concreto que originou o dano.

28. Reclamações

28.1. Qualquer reclamação deve ser apresentada à MR Auto por escrito, com identificação do cliente, veículo, fatura, descrição da situação e elementos de prova disponíveis.

28.2. A MR Auto analisará a reclamação com diligência e poderá solicitar a apresentação do veículo para verificação técnica.

28.3. O cliente deve abster-se de promover intervenções por terceiros antes da verificação pela MR Auto, salvo em situações urgentes, justificadas e comprováveis.

28.4. A MR Auto dispõe de Livro de Reclamações físico e, quando aplicável, Livro de Reclamações Eletrónico, nos termos legais.

29. Resolução alternativa de litígios

29.1. Em caso de litígio de consumo, o cliente consumidor poderá recorrer a uma entidade de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo competente.

29.2. A entidade competente poderá ser determinada em função da área territorial, do domicílio do consumidor, do local da contratação, do valor do litígio e da matéria em causa, sem prejuízo das regras aplicáveis em cada momento.

29.3. A MR Auto disponibilizará ao cliente consumidor, sempre que solicitado, informação atualizada sobre as entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo aplicáveis.

29.4. O recurso a Resolução Alternativa de Litígios não prejudica o direito de qualquer das partes recorrer aos tribunais judiciais competentes, salvo nos casos em que exista convenção de arbitragem válida e aplicável.

30. Proteção de dados pessoais

30.1. A MR Auto tratará os dados pessoais do cliente para efeitos de gestão de marcações, identificação do cliente e veículo, elaboração de orçamentos, execução de serviços, faturação, cumprimento de obrigações legais, comunicação operacional, gestão de garantias, reclamações e defesa de direitos.

30.2. Os dados tratados poderão incluir nome, NIF, morada, contacto telefónico, email, matrícula, VIN, dados do veículo, histórico de intervenções, fotografias do veículo, dados de faturação e comunicações associadas ao serviço.

30.3. Os dados poderão ser comunicados a fornecedores, fabricantes, seguradoras, contabilistas, entidades públicas, entidades de inspeção, plataformas técnicas, prestadores de serviços informáticos ou outros terceiros quando necessário à execução do serviço, cumprimento legal ou defesa de direitos.

30.4. O cliente poderá exercer os direitos legalmente previstos em matéria de proteção de dados através do email geral@mr-auto.pt.

30.5. Os dados serão conservados pelo período necessário às finalidades para que foram recolhidos, ao cumprimento de obrigações legais, fiscais e contabilísticas, à gestão de garantias e à defesa de direitos da MR Auto.

31. Comunicações

31.1. As comunicações entre a MR Auto e o cliente poderão ser efetuadas por telefone, email, SMS, WhatsApp, carta, plataforma digital ou outro meio acordado.

31.2. O cliente é responsável por manter atualizados os seus contactos.

31.3. Consideram-se validamente efetuadas as comunicações remetidas para os contactos indicados pelo cliente no orçamento, ficha de cliente ou comunicação anterior.

32. Força maior

32.1. A MR Auto não será responsável por atrasos ou incumprimentos resultantes de factos que não lhe sejam imputáveis, incluindo ruturas de fornecimento, indisponibilidade de peças, greves, incêndios, inundações, falhas informáticas, ciberataques, pandemias, decisões de autoridades públicas, restrições legais, acidentes, eventos naturais extremos ou outras situações de força maior.

32.2. Verificando-se uma situação de força maior, a MR Auto informará o cliente logo que razoavelmente possível e procurará adotar medidas proporcionais para mitigar os seus efeitos.

33. Clientes profissionais e frotas

33.1. Quando o cliente atue no âmbito de atividade profissional, comercial ou empresarial, aplicam-se as regras próprias acordadas entre as partes, designadamente quanto a condições de pagamento, plafonds, aprovação de trabalhos, relatórios, crédito, faturação periódica e gestão de frota.

33.2. Salvo acordo escrito em contrário, os serviços prestados a clientes profissionais são pagos nas condições constantes da fatura, orçamento, proposta comercial ou acordo de fornecimento.

33.3. A MR Auto poderá suspender condições comerciais, crédito, descontos ou prestação de novos serviços sempre que existam valores vencidos e não pagos.

33.4. Em clientes profissionais, a responsabilidade da MR Auto por danos indiretos, lucros cessantes, perda de exploração, paralisação de frota ou perda de contratos encontra-se excluída, salvo dolo, culpa grave ou disposição legal imperativa em contrário.

34. Lei aplicável e foro competente

34.1. As presentes Condições Gerais são reguladas pela lei portuguesa.

34.2. Em litígios com clientes consumidores, aplicam-se as regras legais imperativas de competência territorial e proteção do consumidor.

34.3. Em litígios com clientes profissionais, e salvo disposição legal imperativa em contrário, é competente o Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

35. Disposições finais

35.1. A eventual invalidade, nulidade ou inexecutabilidade de alguma cláusula das presentes Condições Gerais não afeta a validade das restantes.

35.2. A MR Auto poderá atualizar as presentes Condições Gerais, aplicando-se a versão em vigor à data da contratação ou adjudicação dos serviços.

35.3. O cliente declara ter tido possibilidade de ler, consultar e compreender as presentes Condições Gerais antes da aprovação do orçamento e da adjudicação dos serviços.