

CarsOnNet é um portal de leilões online que oferece carros usados para venda.

Apesar de os utilizadores da nossa plataforma serem maioritariamente comerciantes de automóveis (mas também outras entidades empresariais), todos devem ter em conta que, ao colocarem uma oferta sobre um veículo, este pode ter outros danos - adequados à sua idade, modo de utilização e número de quilómetros percorridos - que, no entanto, não foram indicados como tal no anúncio.

O CarsOnNet tenta apresentar os veículos de forma a que a informação fornecida descreva com a maior exatidão possível o seu estado visual e técnico.

Infelizmente, podem ocorrer erros humanos e outras discrepâncias, tanto nas nossas descrições como nos relatórios de terceiros, que, por uma razão ou outra, não conseguimos prever e pelos quais não podemos assumir a responsabilidade.

Por outro lado, temos consciência de que, em alguns casos, esses erros ou omissões na descrição podem afetar significativamente o valor do veículo. Por conseguinte, a fim de proteger os interesses dos nossos clientes actuais e futuros, desenvolvemos uma política de tratamento de reclamações, que constitui um complemento aos regulamentos da nossa empresa.

Gostaríamos de sublinhar que todas as reclamações são tratadas de forma justa e atempada, tendo sempre em conta os interesses dos nossos clientes.

No caso de uma declaração correta e atempada de uma reclamação que não dê origem a qualquer dúvida, e se, no entanto, a reclamação for rejeitada (no todo ou em parte) pelo fornecedor original, a CarsOnNet concorda em pagar uma indemnização proporcional aos prejuízos ou custos incorridos, tendo em conta, no entanto, as seguintes restrições contidas nas 5 áreas cobertas pela política de reclamações:

1. Danos na carroçaria e no interior do veículo.
2. Defeitos técnicos.
3. Falta de equipamento.
4. Informação incorrecta.
5. Qualidade dos serviços prestados.

1. Danos na carroçaria e no interior do veículo.

Descrição

- ❖ Todos os danos não incluídos no anúncio estão sujeitos a reclamação, bem como nos documentos ou relatórios de terceiros anexados ao mesmo.

Tempo para apresentar uma queixa

- ❖ As reclamações devem ser apresentadas no prazo máximo de 1 dia útil, a contar da data de receção do veículo (preenchido de forma legível na guia de remessa CMR), ou de outro documento de entrega.
- ❖ As queixas apresentadas após este prazo não serão tidas em conta.

Restrições à apresentação de uma queixa

- ❖ Para todos os veículos dos quais:
 - ❖ o valor é < 2000 euros
 - ❖ a quilometragem é >180.000 km
 - ❖ no momento do pedido de indemnização, a quilometragem do veículo for superior a 100 km a partir da data de entrega.
 - ❖ a data do primeiro registo é > 10 anos após a data de venda.

Não sujeito a reclamação

- ❖ Todo o desgaste adequado à idade ou à quilometragem do veículo.
- ❖ Pequenas amolgadelas na carroçaria ou no interior do veículo.
- ❖ Pequenos riscos no exterior ou no interior do veículo.
- ❖ Jantes riscadas e amolgadas, coberturas da parte inferior da carroçaria e do motor, bem como danos nos pneus.
- ❖ Marcas de arranhões nos espelhos retrovisores laterais.
- ❖ Diferenças no estado do combustível entre o estado anunciado e o estado real, bem como faltas ou diferenças no estado de outros fluidos operacionais.
- ❖ Pequenas marcas no vidro devido ao impacto de uma pedra.
- ❖ Falhas no sistema de GPL.
- ❖ Grelha de entrada de ar danificada.
- ❖ Interior desarrumado.
- ❖ Não há tapetes no chão.
- ❖ **Todos os veículos descritos como veículos danificados, com defeitos técnicos na carroçaria e no interior, NÃO SÃO OBJECTO DE RECLAMAÇÕES.**
- ❖ A qualidade e a quantidade de reparações anteriores efectuadas no veículo, incluindo a pintura e a sua espessura.

Documentação necessária: Obrigatório

- ❖ Guia de remessa CMR preenchida de forma correta e legível, incluindo notas sobre os danos, tanto antes do carregamento do veículo como durante a sua entrega no destino.
- ❖ No caso de o transporte do veículo ser organizado pela CarsOnNet, a CarsOnNet responsabiliza-se por quaisquer danos causados, naturalmente, se todas as outras condições descritas nos termos e condições e na política de reclamações tiverem sido previamente cumpridas.
- ❖ Fotografias ou vídeos que documentem os danos, juntamente com o valor do conta-quilómetros no momento da entrega do veículo.

Suplemento

- ❖ Relatórios externos de estações de diagnóstico ou oficinas do concessionário autorizado da marca.
- ❖ A documentação adicional deve ser enviada à CarsOnNet no prazo de 5 dias úteis após a apresentação da reclamação.
- ❖ O relatório deve ser acompanhado dos números das peças e das descrições das peças sobressalentes necessárias para efetuar a reparação.
- ❖ Para além disso, a CarsOnNet pode organizar (a seu custo) uma verificação adicional do estado do veículo, efectuada por uma empresa externa à sua escolha.
- ❖ A CarsOnNet não reembolsa os custos associados à elaboração de documentação adicional.

2. Defeitos técnicos.

Descrição	Tempo para apresentar uma queixa
<ul style="list-style-type: none"> ❖ As reclamações estão sujeitas a falhas técnicas não mencionadas no anúncio, bem como a falhas não mencionadas nos documentos ou relatórios anexos, incluindo relatórios de terceiros. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ As reclamações devem ser apresentadas no prazo máximo de 1 dia útil, a contar da data de receção do veículo (preenchido de forma legível na guia de remessa CMR), ou de outro documento de entrega. ❖ As queixas apresentadas após este prazo não serão consideradas.

Restrições à apresentação de uma queixa	Não sujeito a reclamação
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Para todos os veículos dos quais: <ul style="list-style-type: none"> ❖ o valor é < 2000 euros ❖ a quilometragem é >180.000 km ❖ no momento do pedido de indemnização, a quilometragem do veículo for superior a 100 km a partir da data de entrega. ❖ a data do primeiro registo é > 10 anos após a data de venda. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Rolamentos de roda danificados. ❖ Defeito da embraiagem e/ou do volante do motor (dupla massa). ❖ Válvula ERG defeituosa. ❖ Falta ou fuga de fluido do ar condicionado ou de outros fluidos de funcionamento. ❖ Amortecedores danificados. ❖ Sensor de massa de ar com defeito. ❖ Bateria descarregada... ❖ O ar condicionado não está a funcionar. ❖ Filtro DPF avariado ou não está a funcionar. ❖ Injectores danificados. ❖ Travões danificados (incluindo o travão de mão) ❖ Leitores multimédia danificados. ❖ Todos os veículos descritos como veículos danificados com defeitos técnicos na carroçaria e no interior NÃO ESTÃO SUJEITOS A RECLAMAÇÕES.

Documentação necessária Obrigatório	Suplemento
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Guia de remessa CMR preenchida de forma correta e legível, incluindo notas sobre os danos, tanto antes do carregamento do veículo como durante a sua entrega no destino. ❖ No caso de o transporte do veículo ser organizado por CarsOnNet, CarsOnNet é responsável por qualquer dano causado, claro, se todas as outras condições descritas nos termos e condições e na apólice de sinistros foram previamente cumpridos. ❖ Fotografias ou vídeos que documentem os danos, incluindo a leitura do conta-quilómetros, tirados no momento da entrega do veículo. ❖ Relatórios externos de estações de diagnóstico ou oficinas do concessionário autorizado da marca. A documentação adicional deve ser enviada à CarsOnNet no prazo de 5 dias úteis após a apresentação da reclamação. O relatório deve ser acompanhado dos números das peças e das descrições das peças sobressalentes necessárias para efetuar a reparação. ❖ A CarsOnNet não reembolsa os custos associados à elaboração de documentação adicional. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ A CarsOnNet pode organizar (a expensas suas) uma verificação adicional do estado técnico do veículo por uma empresa externa à sua escolha. ❖ É importante que não sejam efectuadas quaisquer reparações ou modificações no veículo até que o sinistro seja encerrado, sem notificação prévia ao CarsOnNet.

3. Falta de equipamento.

Descrição

- ❖ A falta de equipamento é entendida como a falta de um elemento ou elementos do equipamento do automóvel, previamente descritos no anúncio.

Tempo para apresentar uma queixa

- ❖ As reclamações devem ser apresentadas no prazo máximo de 1 dia útil, a contar da data de receção do veículo (preenchido de forma legível na guia de remessa CMR), ou de outro documento de entrega. As queixas apresentadas após este prazo não serão tidas em conta.

Restrições à apresentação de uma queixa

- ❖ O montante máximo da indemnização é de até 5% do valor do veículo.
- ❖ No momento da reclamação, a quilometragem do veículo é superior a 150 km desde a data de entrega.

Não sujeito a reclamação

- ❖ Sem calotas.
- ❖ Sem navegação por CD, SD ou DVD.
- ❖ Não há cobertura sob o motor ou outras coberturas.
- ❖ Não há combustível no depósito.
- ❖ Não há segundo jogo de rodas ou pneus de inverno ou de verão.
- ❖ Não é permitida a instalação de equipamento auxiliar, como tapetes, altifalantes adicionais, kits mãos-livres, navegação que não seja de fábrica ou um compressor para encher a roda.
- ❖ Sem cabo para carregar o veículo elétrico.
- ❖ Não há chaves para objectos como a barra de reboque ou o porta-bagagens extra.
- ❖ **Todos os veículos descritos como veículos danificados, com defeitos técnicos na carroçaria e no interior NÃO SÃO OBJECTO DE RECLAMAÇÕES.**

Documentação necessária Obrigatório

- ❖ Guia de remessa CMR preenchida de forma correta e legível, indicando a ausência de equipamento, tanto antes do carregamento do veículo como durante a sua entrega no local de destino.
- ❖ No caso de o transporte do veículo ser organizado pela CarsOnNet, a CarsOnNet responsabiliza-se pelas deficiências do equipamento, naturalmente, se todas as outras condições descritas nos termos e condições e na política de reclamações tiverem sido cumpridas previamente.
- ❖ Fotografias ou vídeos que documentem as deficiências, incluindo o conta-quilómetros no momento da entrega do veículo.

Suplemento

- ❖ Qualquer documentação adicional deve ser enviada para CarsOnNet No prazo de 2 dias úteis, a contar da data de apresentação da reclamação. Os números de peça dos artigos em falta, caso existam, devem ser incluídos no relatório.
- ❖ A CarsOnNet não reembolsa os custos associados à elaboração de documentação adicional.

4. Informação incorrecta.

Descrição

- ❖ Informações que não digam respeito a danos na carroçaria, no interior do veículo, a defeitos técnicos ou à falta de equipamento e que não correspondam ao estado real do veículo.

Prazo de aplicação

- ❖ Os pedidos de indemnização devem ser apresentados no prazo máximo de 1 dia útil a contar da data de receção dos documentos do veículo.
- ❖ As queixas apresentadas após este prazo não serão tidas em conta.

Restrições

- ❖ O montante máximo da indemnização é de até 5% do valor do veículo.

Não sujeito a reclamação

- ❖ Veículos modificados e cuja documentação tenha sido alterada para cumprir os requisitos regulamentares do país em que o veículo está registado.
- ❖ Com o objetivo de melhorar as condições fiscais e de registo de um país e as emissões de CO2 associadas.
- ❖ Nenhum outro documento, como um livro de serviço, ou erros nos registos.
- ❖ Não há instruções de funcionamento.
- ❖ Sem certificado de aprovação COC.
- ❖ Quaisquer custos associados à preparação de documentação adicional.

Documentação necessária Obrigatório

- ❖ Cópias de todos os documentos do veículo recebidos.

Suplemento

- ❖ Relatórios externos de outras estações de diagnóstico ou oficinas do concessionário autorizado da marca.
- ❖ Gravação de fotografias e/ou vídeos.
- ❖ A documentação adicional deve ser enviada à CarsOnNet no prazo de 3 dias úteis após a apresentação da reclamação.
- ❖ Para além disso, a CarsOnNet pode organizar (a seu custo) uma verificação adicional do estado do veículo por uma empresa externa à sua escolha.

5. Qualidade dos serviços prestados.

Definição

- ❖ Todas as outras reclamações não relacionadas com o veículo em si, mas com a qualidade do serviço prestado, são objeto de reclamação.

Prazo de aplicação

- ❖ As reclamações devem ser apresentadas no prazo máximo de 1 dia útil, a contar da data de receção do veículo (preenchido de forma legível na guia de remessa CMR) ou de outro documento de entrega. As reclamações apresentadas após este prazo não serão tidas em conta.

Restrições

- ❖ A indemnização máxima é limitada a um montante não superior à taxa administrativa indicada nos encargos adicionais apresentados no anúncio.

Não sujeito a reclamação

- ❖ Custos relacionados com a execução de contratos entre clientes da CarsOnNet e terceiros.
- ❖ Eventuais atrasos relacionados com o transporte de veículos.
- ❖ Atrasos na emissão de documentos do veículo ou outras autorizações ou autorizações para recolher o veículo.

Documentação necessária: Obrigatório

- ❖ Documentação dos custos incorridos.