

CONDIÇÕES CONTRATUAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Preâmbulo. As presentes condições gerais (doravante, “Condições”) regem, em termos uniformes, a contratação e execução de serviços técnicos prestados por **TECNIDOM LDA** (“Empresa”) a clientes consumidores e profissionais (“Cliente”), sem prejuízo de condições particulares que venham a ser acordadas por escrito. Em tudo o que seja imperativo, prevalece a legislação aplicável, designadamente o **DL n.º 84/2021** (garantias) e o **DL n.º 24/2014** (contratos celebrados à distância), na medida em que o Cliente tenha a qualidade de consumidor.

Cláusula 1.ª — Objeto, âmbito e definições

1. A presente contratação tem por objeto a prestação de serviços técnicos (instalação, manutenção, diagnóstico, reparação, substituição de peças, entre outros) e eventual fornecimento de peças e equipamentos.
2. As Condições aplicam-se a pedidos formulados por telefone, correio eletrónico, formulário eletrónico, mensagem ou presencialmente.
3. Para efeitos destas Condições:
 - a) “**Deslocação**” é o envio de técnico ao local indicado;
 - b) “**Diagnóstico**” é a avaliação técnica necessária à identificação de anomalia/solução;
 - c) “**Equipamento novo**” é o bem adquirido como novo, com documentação do fabricante;
 - d) “**Peça aplicada**” é o componente substituído em contexto de reparação.

Cláusula 2.ª — Formação do contrato

1. **Ao solicitar o serviço por telefone e aceitar o agendamento proposto, o Cliente celebra de imediato um contrato de prestação de serviços com a Empresa**, relativamente à intervenção, data e horário (ou janela horária) indicados.
2. A Empresa poderá enviar confirmação por e-mail, a ausência de resposta não invalida o contrato quando houve aceitação expressa ao telefone.
3. O Cliente declara deter legitimidade para permitir o acesso ao local e autoriza a execução dos serviços.

Cláusula 3.ª — Agendamento, acesso e condições no local

1. O serviço é agendado para hora fixa ou janela horária, podendo ocorrer ajustamentos por razões operacionais (trânsito, urgências, avarias).
2. O Cliente **deve assegurar**: (i) presença de adulto responsável; (ii) acesso ao imóvel, contadores, quadros e equipamentos; (iii) disponibilização de água e energia; (iv) condições de segurança e conformidade legal/técnica; (v) autorizações do condomínio, quando aplicável.
3. A inexistência de acesso, a falta de condições mínimas ou a recusa de intervenção à chegada do técnico **qualificam-se como cancelamento tardio**, nos termos da Cláusula 6.ª, n.º 4.

Cláusula 4.ª — Preços, faturação e pagamento

1. Salvo indicação em contrário, todos os valores **incluem IVA** à taxa legal em vigor.

2. O pagamento é, por regra, **exigível no termo da intervenção**, contra emissão de fatura/recibo, pelos meios disponibilizados (ex.: Multibanco, MB Way, numerário).
3. Orçamentos escritos, quando emitidos, têm prazo de validade de **30 (trinta) dias**, salvo estipulação diversa.
4. A encomenda de **peças/equipamentos** pode depender de **sinal/adiantamento**; em caso de anulação pelo Cliente após a encomenda, poderão ser debitados os **custos não recuperáveis**.
5. A mora no pagamento sujeita o Cliente ao pagamento de **juros de mora à taxa legal aplicável** e das **despesas de cobrança** comprovadas. A Empresa pode, nos termos legais, **reter** peças substituídas/equipamentos até integral liquidação.

Cláusula 5.ª — Diagnóstico, orçamentos e trabalhos adicionais

1. A intervenção pode implicar **diagnóstico** prévio. Caso, após o diagnóstico, o Cliente **não autorize** a reparação, são devidos os valores de deslocação e diagnóstico contratados/comunicados.
2. Quaisquer **trabalhos adicionais** ou **materiais não previstos** que se revelem necessários serão **previamente comunicados** ao Cliente para autorização.

Cláusula 6.ª — Cancelamentos e reagendamentos (cláusula penal)

1. O Cliente deve comunicar cancelamentos ou reagendamentos por **telefone**.
2. **Cancelamento antecipado** (com **antecedência mínima de 4 horas** relativamente à hora marcada): é devida **taxa de cancelamento no montante de 36,90 € (trinta e seis euros e noventa cêntimos), IVA incluído**.
3. **Reagendamento** solicitado com **≥ 4 horas** de antecedência.
4. **Cancelamento tardio** (com **menos de 4 horas** de antecedência), **ausência do Cliente** no local, **falta de acesso** ou **falta de condições mínimas** no momento da chegada do técnico, bem como **recusa de intervenção à chegada**, determinam a aplicação da **taxa de deslocação de 82,50 € (oitenta e dois euros e cinquenta cêntimos), IVA incluído**.
5. **Cancelamento após início dos trabalhos**: são devidos, além da deslocação, os valores de diagnóstico, mão-de-obra e materiais já aplicados.
6. As quantias previstas nos números anteriores constituem **cláusulas penais** livremente acordadas, proporcionais aos custos logísticos e de afetação de recursos, **sem prejuízo** do regime legal imperativo aplicável a consumidores.

Cláusula 7.ª — Garantias

1. **Serviços (mão-de-obra/intervenção)**. É concedida **garantia de 30 (trinta) dias**, contados da conclusão da intervenção, **limitada ao mesmo serviço/avaria**. Excluem-se anomalias resultantes de uso indevido, instalações em mau estado ou fatores externos (picos de tensão, calcário, pressão anómala, congelamento, falta de manutenção, etc.).
2. **Peças aplicadas em reparação**. Beneficiam de **garantia de 6 (seis) meses**, correspondente à cobertura do fornecedor/fabricante, para **defeitos de fabrico**. Excluem-se consumíveis (vedantes, filtros, ânodos, óleos) e desgaste normal. A obrigação da Empresa limita-se à **reparação/substituição** da peça defeituosa, não abrangendo outros componentes ou danos indiretos.

3. **Equipamentos novos.** Beneficiam de **garantia comercial do fabricante de 3 (três) anos, condicionada ao cumprimento das manutenções anuais** previstas pelo fabricante e ao registo/validação dessas intervenções. A falta de manutenção pode implicar **exclusão de cobertura** quando exista relação causal com a anomalia. **Esta garantia comercial não prejudica os direitos legais do consumidor** nos termos do **DL n.º 84/2021**.
4. **Procedimento.** As reclamações em garantia devem ser apresentadas por escrito, com identificação do documento de compra/n.º de ordem e descrição da anomalia. A Empresa poderá realizar **vistoria técnica**; se não se confirmar defeito abrangido, poderão ser debitados custos de deslocação e diagnóstico.

Cláusula 8.ª — Responsabilidade e limitações

1. A Empresa pode **recusar** ou **interromper** serviços sempre que não se verifiquem **condições de segurança** ou quando a instalação viole normas legais/técnicas.

Cláusula 9.ª — Peças substituídas, resíduos e equipamentos antigos

1. As peças removidas qualificam-se, em regra, como resíduos e serão geridas de acordo com a legislação aplicável, salvo pedido de devolução pelo Cliente quando tal seja possível e seguro.
2. A **remoção/destino final** de equipamentos antigos, quando solicitada, pode ter **custo adicional**.

Cláusula 10.ª — Proteção de dados e gravação de chamadas

1. A Empresa é responsável pelo tratamento dos dados pessoais necessários à **execução do contrato**, faturação, gestão de garantias e comunicações de serviço, ao abrigo do **RGPD (Reg. (UE) 2016/679)** e da **Lei n.º 58/2019**.
2. Para **prova de contratualização**, segurança e qualidade, as **chamadas são gravadas**, sendo o Cliente informado desse facto no início da chamada.

Cláusula 11.ª — Reclamações e resolução alternativa de litígios

1. A Empresa dispõe de **Livro de Reclamações**, físico.
2. Em caso de litígio de consumo, o Cliente pode recorrer à **entidade de Resolução Alternativa de Litígios (RAL)** competente (informação em www.consumidor.gov.pt). A submissão à arbitragem terá lugar quando legalmente obrigatória ou quando a Empresa a ela se submeta.

Cláusula 12.ª — Força maior

1. Nenhuma das partes responde por incumprimento devido a factos de **força maior** (ex.: fenómenos naturais, greves gerais, pandemias, falhas generalizadas de energia/telecomunicações, decisões governamentais) que impeçam temporariamente a execução do contrato, devendo a parte afetada **comunicar** tal facto logo que razoavelmente possível.

Cláusula 13.ª — Disposições finais

1. **Lei aplicável.** Aplica-se a **lei portuguesa**.
2. **Foro competente.** Para as questões não resolvidas por acordo ou RAL, é competente o **tribunal territorialmente competente nos termos da lei, sem prejuízo das regras imperativas de proteção do consumidor**.
3. **Severabilidade.** A eventual invalidade de qualquer cláusula **não prejudica** a validade das restantes, que permanecerão em vigor.
4. **Atualizações.** As Condições podem ser atualizadas; a versão aplicável é a vigente **à data do pedido/agendamento**.
5. **Hierarquia.** Em caso de conflito, **prevalecem as condições particulares** expressamente acordadas por escrito.

Cláusula 14.ª — Aceitação

1. **Ao solicitar o serviço e aceitar o agendamento**, o Cliente declara ter **lido, compreendido e aceite** as presentes Condições, incluindo a **taxa de cancelamento de 36,90 €** (quando o cancelamento ocorra com **≥ 4 horas** de antecedência) e a **taxa de deslocação de 850 €** (quando o cancelamento ocorra com **< 4 horas** de antecedência, ou haja ausência/falta de acesso/falta de condições mínimas, ou recusa de intervenção), **todos os valores com IVA incluído**, bem como os **prazos de garantia** estabelecidos para serviços (30 dias), **peças aplicadas** (6 meses) e **equipamentos novos** (3 anos, com **obrigatoriedade de manutenção anual** exigida pelo fabricante, sem prejuízo dos direitos legais do consumidor).