

Termos e Condições – Serviço de Marcação Online SOAUTO

Os presentes termos e condições gerais (os “**Termos e Condições**”) aplicam-se à utilização gratuita do serviço de marcação online de manutenção e reparação automóvel (o “**Serviço**”), disponibilizado pela SOAUTO VGRP - COMÉRCIO DE AUTOMÓVEIS, S.A., pessoa coletiva 504 662 422, matriculada na Conservatória do Registo Comercial sob o mesmo número, com o capital social de € 6.980.000,00, com sede na Avenida Marechal Gomes da Costa, n.º 15 e 15-A, 1800-255 Lisboa doravante designada por SOAUTO VGRP e o telefone 219 839 560 (doravante “**Nós** ou **SoAuto**”).

Estes Termos e Condições regulam apenas a marcação no website <https://sbo.porscheinformatik.com/phs/d/routing?country=PT&dealer=13014>, sendo aplicáveis à utilização e navegação do Cliente ou mero utilizador, no website; o contrato de reparação rege-se pelas Condições Gerais de Reparação da Oficina, as quais serão apresentadas aquando da deslocação do Cliente à Oficina.

1. Definições

Nos presentes Termos e Condições, os termos seguintes têm o significado que lhes é atribuído:

- a) **Cliente** ou “**Você**”: a pessoa que utiliza o Serviço para pedir uma marcação;
- b) **CGR**: as Condições Gerais de Reparação aplicáveis aos trabalhos realizados pela Oficina, disponíveis na Plataforma;
- c) **Oficina**: a oficina da Rede de Oficinas Autorizadas da SoAuto escolhida pelo Cliente, identificada na Plataforma e no email de confirmação;
- d) **Ordem de Reparação**: o documento assinado pelo Cliente e pela Oficina, com a descrição dos trabalhos e o respetivo preço total final, sendo que a emissão de ordem de reparação poderá ter de ser precedida, consoante as necessidades da viatura, de diagnóstico prévio a executar pela Oficina escolhida de acordo com as condições comerciais aplicáveis, sempre sujeito a aprovação prévia do Cliente;
- e) **Plataforma**: o [website](#) através do qual o Serviço é disponibilizado;
- f) **Preço Provisório**: a estimativa de preço indicada na Plataforma e no email de confirmação.

2. Objeto e natureza do Serviço

2.1 O Serviço permite ao Cliente pedir, de forma gratuita, a reserva de uma data e hora numa Oficina para a manutenção ou reparação do seu veículo.

2.2 O pedido de marcação não constitui um contrato de reparação nem obriga o Cliente a contratar quaisquer trabalhos. A marcação está sujeita à disponibilidade da Oficina.

2.3 O contrato de reparação só é celebrado quando o Cliente e a Oficina assinarem a Ordem de Reparação, nos termos das CGR. Só são realizados os trabalhos expressamente aceites pelo Cliente na Ordem de Reparação.

3. Como fazer uma marcação

3.1 Para pedir uma marcação, o Cliente deve: (i) escolher a Oficina; (ii) indicar o veículo e os serviços pretendidos; (iii) escolher a data e hora disponíveis; (iv) indicar os seus dados de contacto; (v) aceitar os presentes Termos e Condições; e (vi) clicar em "Pedir marcação".

3.2 Antes de submeter o pedido, o Cliente pode rever e corrigir os dados introduzidos.

3.3 Após a submissão, enviamos um email a confirmar a receção do pedido, com o resumo da marcação, o Preço Provisório e os contactos da Oficina. Este email não substitui a Ordem de Reparação.

4. Preço e pagamento

4.1 O Preço Provisório é meramente indicativo e não vincula o Cliente nem a Oficina. O preço final consta da Ordem de Reparação, podendo ser precedido de orçamento prévio desde que solicitado pelo Cliente.

4.2 A utilização do Serviço é gratuita. Não são pedidos pagamentos, sinais, cauções ou dados de cartão na Plataforma.

4.3 O pagamento dos trabalhos é feito diretamente à Oficina, no levantamento do veículo, nos termos das CGR.

5. Cancelamento, reagendamento e falta

5.1 O Cliente pode cancelar ou reagendar a marcação, gratuitamente e a qualquer momento, via email para apoio.clientes@soautovgrp.pt,

5.2 Se a Oficina não puder manter a marcação, por motivos operacionais, designadamente por indisponibilidade das peças necessárias ou ausência de técnicos, o Cliente será informado com a maior antecedência possível e poderá reagendar ou cancelar sem custos.

6. Fast Check-In

6.1 Quando disponível, o Fast Check-In permite simplificar a entrega da chave do veículo. A sua utilização não dispensa a aceitação da Ordem de Reparação e das CGR, não estando a Oficina autorizada a iniciar quaisquer trabalhos antes dessa aceitação.

7. Obrigações do Cliente

7.1 O Cliente compromete-se a utilizar o Serviço apenas para marcações reais e para uso pessoal, a fornecer dados verdadeiros e atualizados e a não utilizar a Plataforma de forma abusiva, fraudulenta ou que prejudique o seu funcionamento.

8. Responsabilidade e Propriedade Intelectual

8.1 Procuramos garantir que a Plataforma funciona de forma contínua e segura, mas podem ocorrer interrupções por motivos técnicos ou de manutenção.

8.2 Os trabalhos realizados no veículo são da responsabilidade da Oficina, nos termos das CGR e da lei.

8.3 Nada nos presentes Termos e Condições exclui ou limita a responsabilidade por danos causados à vida, à integridade física ou à saúde, por dolo ou culpa grave, nem os direitos que a lei reconhece ao Cliente enquanto consumidor, na medida do aplicável.

8.4 A SoAuto concede ao utilizador da Plataforma uma licença gratuita, não exclusiva, intransmissível e revogável para utilizar a Plataforma, exclusivamente para fins de consulta e marcação de serviços, válida em todo o mundo, enquanto o utilizador decidir utilizar a Plataforma. O utilizador não poderá sublicenciar, ceder ou transferir a licença concedida pela SoAuto a terceiros.

8.5 O Destinatário do Serviço compromete-se a utilizar a Plataforma em conformidade com os termos e condições estabelecidos pela SIVA, garantindo que a utilização da mesma não prejudica a integridade, segurança ou funcionamento da Plataforma.

8.6 O Destinatário do Serviço não poderá alterar, modificar, adaptar, descompilar, fazer engenharia reversa ou criar obras derivadas da Plataforma, salvo autorização expressa e por escrito da SoAuto. De igual forma, o utilizador compromete-se a não utilizar a Plataforma para quaisquer fins que não estejam expressamente previstos na presente cláusula.

8.7 A SoAuto mantém todos os direitos de propriedade intelectual sobre a Plataforma, incluindo, mas não se limitando a, direitos de autor, patentes, marcas registadas e segredos comerciais.

8.8 A presente licença não concede ao utilizador da Plataforma quaisquer direitos adicionais sobre a Plataforma, além dos expressamente previstos nesta cláusula.

8.9 O utilizador da Plataforma compromete-se a adotar todas as medidas necessárias para proteger os direitos de propriedade intelectual da SoAuto sobre a Plataforma e a notificar imediatamente a SoAuto em caso de qualquer utilização não autorizada ou violação dos direitos de propriedade intelectual.

8.10 . Caso o Utilizador seja um consumidor, vigora a garantia legal de conformidade do serviço digital fornecido via Plataforma, quanto a faltas de conformidade que existam no momento do fornecimento, durante o prazo de 2 (dois) anos, sem prejuízo do dever de assegurar que as atualizações, incluindo as de segurança, necessárias para manter os conteúdos e serviços digitais em conformidade, as quais são comunicadas e fornecidas ao consumidor, durante o período razoavelmente esperado pelo mesmo, tendo em conta o tipo e finalidade dos conteúdos ou serviços digitais, as circunstâncias e natureza do contrato.

9. Alterações

9.1 Podemos alterar os presentes Termos e Condições por razões atendíveis, como alterações legais ou do Serviço. As alterações são publicadas na Plataforma e não se aplicam a marcações já submetidas.

10. Reclamações e resolução de litígios

10.1 Caso esteja descontente com os nossos Serviços ou tenha alguma questão, poderá contactar-nos via email, para apoio.clientes@soautovgrp.pt ou reclamacoes@soautovgrp.pt.

10.2 O Cliente pode apresentar reclamações através do [Livro de Reclamações Eletrónico](#).

10.3 Em caso de litígio de consumo, o Cliente pode recorrer a uma entidade de resolução alternativa de litígios de consumo, uma vez que os conflitos de consumo de reduzido valor económico (menos de 5.000,00 Euros) estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados.

11. Lei aplicável

11.1 Os presentes Termos e Condições regem-se pela lei portuguesa, sem prejuízo das normas imperativas de proteção do consumidor que lhe sejam aplicáveis. Os litígios serão submetidos aos tribunais competentes nos termos da lei.