

1. Objetivo

Esta política explica como um cliente ou visitante pode apresentar uma reclamação a:

Nome comercial: A & M Automóveis

Denominação social: Lourenço & Ferreirinha, Lda.

NIF: 515675881

Morada: Rua Mira Sul, Nº 1 – Bairro da Ponte, 3660-506 São Pedro do Sul

Email: geral@aemautomoveis.pt

Telefone: 938 578 675

Website: www.aemautomoveis.pt

e que meios de resolução de litígios de consumo, internos e externos, estão à sua disposição, em cumprimento da Lei n.º 144/2015 e demais legislação aplicável em matéria de resolução alternativa de litígios de consumo.

2. Como apresentar uma reclamação diretamente

Pode apresentar uma reclamação, sem qualquer formalidade especial, através de email para geral@aemautomoveis.pt, telefone 938 578 675, ou presencialmente, na Rua Mira Sul, Nº 1 – Bairro da Ponte, 3660-506 São Pedro do Sul.

a) Como tratamos a sua reclamação

Confirmamos a receção da reclamação em até 2 dias úteis, analisamos a situação com a pessoa responsável pela área em causa, e damos uma resposta fundamentada no prazo de 15 dias úteis, prorrogável quando a complexidade do caso o justifique, com informação ao reclamante do novo prazo previsto.

3. Livro de Reclamações Eletrónico

Nos termos do Decreto-Lei n.º 156/2005 e legislação complementar, dispomos de Livro de Reclamações Eletrónico, acessível a qualquer momento em www.livroreclamacoes.pt, onde pode apresentar a sua reclamação diretamente às entidades competentes, independentemente de nos contactar primeiro pelos canais do ponto anterior.

4. Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (RAL)

Caso a reclamação não fique resolvida connosco de forma satisfatória, o consumidor tem o direito de recorrer a uma entidade de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (RAL), de acordo com a Lei n.º 144/2015.

a) Entidade competente

Para a nossa área geográfica (São Pedro do Sul, distrito de Viseu), a entidade indicada é o CNIACC — Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, que tem competência supletiva em todo o território nacional e escritório próprio em Viseu.

Contactos do CNIACC — escritório de Viseu: Largo de Santa Cristina, Casa Amarela, 3500-181 Viseu · email viseu@cniacc.pt · telefone 232 451 135 ou 253 619 107 · website www.cniacc.pt.

b) Natureza voluntária e gratuita para o consumidor

O recurso à RAL é gratuito ou de baixo custo para o consumidor, e a nossa participação neste processo, quando solicitada pelo CNIACC, é feita de boa-fé, no espírito de resolução amigável do litígio.

5. Litígios de consumo relacionados com contratação à distância ou por via eletrónica

Se o litígio tiver origem numa compra ou contratação feita pela internet, o consumidor pode ainda recorrer à Plataforma Europeia de Resolução de Litígios em Linha, disponível em ec.europa.eu/consumers/odr, que encaminha a reclamação para uma entidade de RAL competente.

6. Direito de recurso aos tribunais

O recurso aos meios descritos nesta política não impede o direito de recorrer diretamente aos tribunais judiciais.

a) Clientes Particulares (Consumidores)

Nos termos da Lei de Defesa do Consumidor, para a resolução de litígios resultantes de contratos de consumo, é competente o tribunal da comarca do domicílio do consumidor.

b) Clientes Profissionais / Empresas (B2B)

Para a resolução de quaisquer litígios emergentes de contratos celebrados com pessoas coletivas, empresas, profissionais liberais ou empresários em nome individual no âmbito da sua atividade, as partes elegem como estritamente competente o Tribunal da Comarca de Viseu, com expressa renúncia a qualquer outro.

7. Alterações a esta política

Podemos atualizar esta política sempre que a legislação aplicável ou as entidades de resolução de litígios competentes se alterarem. A versão em vigor está sempre disponível no website.

8. Contactos

Lourenço & Ferreirinha, Lda. — NIF 515675881 — Rua Mira Sul, N° 1 – Bairro da Ponte, 3660-506 São Pedro do Sul — geral@aemautomoveis.pt — 938 578 675 — www.aemautomoveis.pt.