



### **Atendimento a clientes**

1. O atendimento a clientes é realizado na nossa sede, sita na Rua Delfim Ferreira (Z.I. Porto). Na receção, o atendimento está orientado para a função principal de entrega e levantamento de mercadorias nos dias úteis das 8h às 18h. Oferecemos também um atendimento comercial personalizado, mediante agendamento prévio que pode ser realizado via telefone (22 619 93 40) ou e-mail ([escritorio@socorte.pt](mailto:escritorio@socorte.pt))

### **Encomendas**

2. As encomendas ou os trabalhos de prestação de serviços implicam uma instrução por escrito e devem conter todos os elementos necessários à sua inequívoca compreensão e tratamento.
3. O documento pode ser entregue por mão própria, e-mail, fax ou correios.
4. A informação presente na nota de encomenda é de exclusiva responsabilidade do cliente.
5. Salvo instruções em contrário, as quantidades entregues são aproximadas por excesso às quantidades encomendadas.
6. A colocação de uma encomenda pressupõe um compromisso de interesse e intenção de compra.
7. O cancelamento de uma encomenda no decurso do prazo da sua execução fica obrigado ao pagamento da parte executada e é apenas realizado sob expressa ordem do cliente.
8. A encomenda tem um prazo de 60 dias para ser levantada. Findo esse prazo, o cliente perde o direito à encomenda e ao reembolso do sinal.
9. A responsabilidade sobre os bens confiados à nossa guarda, assim como eventuais danos ocasionados no seu manuseamento é da nossa empresa até ao montante máximo de €0,15/m2.

### **Devoluções e reclamações**

10. As reclamações devem ser colocadas por escrito num prazo máximo de 8 dias após a data da fatura. Devem ser devidamente fomentadas, sendo analisadas e respondidas de forma prioritária.
11. O cliente é responsável pela realização de todos os testes de aplicação necessários antes da execução do artigo final. Não são aceites reclamações em artigo já manufacturado, isto é, encontrando-se o artigo fornecido incorporado noutra produto.
12. As devoluções só são aceites com o nosso prévio acordo.
13. Não podem ser aceites devoluções de produtos transformados sob instrução do cliente.
14. As cores de catálogo podem apresentar ligeiros desvios de cor sob reserva em relação à fita fornecida e não conferem o direito de devolução. Catálogos e cores digitais devem ser utilizados apenas como referência pois apresentam desvios significativos.

### **Preços**

15. Os preços são os da nossa tabela à data de faturação, e são construídos à unidade de 100 (metros, unidades, kilos, outros), sendo ajustados à quantidade efetivamente fornecida.
16. Podem sofrer alteração sem aviso prévio.

### **Despachos**

17. São realizados envios de mercadoria diariamente via transitário para Portugal Continental.
18. A entrega é prevista para o dia útil seguinte ao despacho.
19. Os portes são por conta do cliente em mercadoria até aos 250 euros (exclui IVA) e em prestação de serviços sobre material do cliente, independentemente do valor de faturação atingido.
20. Os portes são por nossa conta em mercadoria com valor superior a 250 euros (exclui IVA).
21. No caso de existir mercadoria e prestação de serviços sobre material do cliente na mesma entrega, aplicam-se as regras dos pontos anteriores.
22. Em envios internacionais e não continentais aplicam-se condições EXW.



### **Pagamentos**

23. As modalidades de pagamento aceites são: dinheiro, multibanco (nossas instalações), transferência bancária ou cheque.
24. No caso de ser escolhido o pagamento por transferência bancária, deverá ser utilizada a seguinte conta: IBAN. PT50.0033.0000.00091301542.05 (MBCP).
25. Qualquer pagamento só é considerado após boa cobrança.
26. Os comprovativos de pagamento poderão ser comunicados para o endereço [contabilidade@socorte.pt](mailto:contabilidade@socorte.pt) para que seja mais fácil a sua identificação.

### **Condições de pagamento**

27. Encomendas de valor inferior a 50 euros (IVA excluído) são pagas antes ou no ato de levantamento da mercadoria sem contemplar descontos financeiros.
28. Clientes sem histórico: pronto pagamento.
29. Mercadorias de valor superior a 50 euros (IVA excluído):
  - A. PP c/ 2% de desconto;
  - B. Crédito até 30 dias sem desconto.
30. Pagamento antecipado, total ou parcial, em situações específicas.

### **Abertura e limite de crédito**

31. O estudo para eventual abertura de crédito até 30 dias sem desconto é solicitado pelo cliente através de impresso próprio, sendo analisado com a maior brevidade possível.
32. Esta análise não garante que o crédito seja aceite, pelo que as condições de qualquer encomenda em curso não são afetadas.
33. É estabelecido um limite de crédito.
34. O não cumprimento com os prazos de pagamento confere o direito à anulação do crédito.
35. As condições de pagamento a crédito cessam automaticamente no caso de não existirem movimentos num período superior a 12 meses.
36. O atraso ou falta de pagamento de documentos já vencidos origina a suspensão imediata das entregas de encomendas em curso.
37. Uma nova concessão de crédito passa pelos procedimentos acima referidos.
38. As condições atribuídas podem ser alvo de revisão e de alteração.
39. Os débitos vencidos após 60 dias da data da fatura são sujeitos à cobrança de juros de mora ao abrigo do artigo 102º do Código Comercial e Portaria nº. 277/2013 de 26 de Agosto e respetivas despesas de contencioso decorrentes do incumprimento.

### **Cláusulas gerais**

40. Qualquer encomenda pressupõe o conhecimento, concordância e aceitação das Condições Gerais de Venda e Prestação de Serviços.
41. A nossa empresa rege-se por um código de conduta interno complementar a estas condições.
42. De acordo com a Lei 144/2015 de 8 de Setembro, em caso de litígio com a nossa empresa, os clientes poderão recorrer à Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo CICAP Tribunal Arbitral de Consumo, Rua Damião de Góis, 31, loja 6, 4050-202 Porto.
43. Em nenhum momento o contratante poderá alegar desconhecimento dos termos e condições referentes aos serviços em causa.