RETIAUTO - COMÉRCIO, INDÚSTRIA E SERVIÇOS, LDA

CONDIÇÕES GERAIS DE SERVIÇO, RESPONSABILIDADE TÉCNICA E GARANTIA

Reparação, rectificação, montagem de componentes, blocos armados e motores completos

Documento de referência aplicável aos orçamentos, adjudicações, folhas de obra, serviços técnicos e garantias da Retiauto
A aceitação do orçamento ou a adjudicação do serviço implica a aceitação destas condições, desde que previamente disponibilizadas ao cliente para consulta.

---

1. Identificação da prestadora de serviços

Retiauto - Comércio, Indústria e Serviços, Lda.
Rua do Silêncio 3/5, Samba, Luanda, Angola
NIF: 541 710 8898

Para efeitos das presentes condições, a designação **Retiauto** refere-se à sociedade Retiauto - Comércio, Indústria e Serviços, Lda., incluindo as suas áreas técnicas e comerciais de reparação de motores, peças, acessórios, ferramentas e serviços conexos.

---

2. Objectivo e enquadramento

As presentes Condições Gerais de Serviço, Responsabilidade Técnica e Garantia regulam a relação contratual entre a Retiauto e o cliente relativamente a serviços de avaliação, desmontagem, rectificação, reparação, montagem parcial, montagem de blocos armados, montagem completa de motores, fornecimento de peças e demais trabalhos técnicos executados pela Retiauto.

Estas condições têm como objectivo:

1. definir claramente o âmbito dos trabalhos adjudicados;
2. clarificar a responsabilidade técnica da Retiauto;
3. estabelecer os deveres de verificação do cliente e/ou do técnico reinstalador;
4. regular os prazos e condições de garantia;

5. evitar dúvidas quanto a serviços executados por terceiros, material fornecido pelo cliente, montagem externa e reclamações posteriores;
1. assegurar transparência contratual e respeito pela legislação aplicável em Angola.

A adjudicação do serviço implica a aceitação das presentes condições, desde que estas tenham sido previamente disponibilizadas ao cliente para consulta, nomeadamente por referência expressa no orçamento, envio por meio electrónico, disponibilização em link/QR Code, afixação nas instalações da Retiauto ou entrega mediante solicitação, sem prejuízo dos direitos legais imperativos do consumidor ou do cliente previstos na lei angolana.

---

3. Princípios gerais de boa-fé, informação e transparência

A Retiauto compromete-se a executar os serviços adjudicados com zelo técnico, boa-fé, transparência e observância das boas práticas aplicáveis à reparação e rectificação de motores.

As presentes condições devem estar disponíveis ao cliente antes da adjudicação do serviço. Para efeitos de transparência, a Retiauto poderá disponibilizá-las através de link no orçamento, QR Code, envio por email/WhatsApp, consulta nas instalações ou entrega de cópia quando solicitado.

A aceitação do orçamento, por assinatura, confirmação escrita, resposta por email/WhatsApp, pagamento de sinal, entrega de material, autorização de início dos trabalhos ou qualquer outro acto inequívoco de adjudicação, constitui declaração de que o cliente teve oportunidade razoável de consultar estas condições e aceita a sua integração no contrato de prestação de serviços.

Nenhuma cláusula destas condições tem por objectivo afastar direitos legais imperativos, excluir responsabilidade por dolo, culpa grave, fraude, má-fé ou danos legalmente irrenunciáveis.

Em caso de conflito entre estas condições e normas legais imperativas aplicáveis, prevalecerá a lei angolana.

---

4. Orçamentos, adjudicação, integração das condições e pagamentos

4.1 Cláusula recomendada para inclusão nos orçamentos

A Retiauto deverá incluir nos seus orçamentos, propostas, folhas de obra ou documentos de adjudicação uma cláusula visível, em termos claros e legíveis, com formulação semelhante à seguinte:

> **Condições Gerais de Serviço e Garantia:** A aceitação deste orçamento, por assinatura, confirmação por email/WhatsApp, pagamento de sinal, entrega de material ou autorização para início dos trabalhos, constitui adjudicação do serviço e implica a aceitação das Condições Gerais de Serviço, Responsabilidade Técnica e Garantia da Retiauto, previamente disponibilizadas para consulta através de [link/QR Code/local de consulta] e/ou mediante solicitação. Estas condições fazem parte integrante do presente orçamento, sem prejuízo dos direitos legalmente imperativos previstos na legislação angolana.

Sempre que possível, o orçamento deverá indicar a versão das condições aplicáveis, a data da versão e o local de consulta, por exemplo: **"Condições Gerais de Serviço, Responsabilidade Técnica e Garantia - Versão 01/2026, disponível em www.retiauto.com/condicoes ou por QR Code."**

4.2 Formas de adjudicação

Considera-se adjudicação do serviço qualquer acto claro do cliente que revele aceitação do orçamento ou autorização para início dos trabalhos, incluindo, entre outros:

1. assinatura do orçamento;
2. confirmação por email;
3. confirmação por WhatsApp ou outro meio escrito;
4. pagamento de sinal ou adiantamento;
5. entrega do motor, viatura, peça ou componente para execução do serviço;
6. autorização expressa para início, continuação ou alteração dos trabalhos;
7. aceitação de orçamento complementar ou trabalho adicional.

A adjudicação vincula o cliente ao conteúdo do orçamento, ao âmbito dos serviços nele descritos e às presentes condições gerais, quando devidamente disponibilizadas para consulta antes da aceitação.

4.3 Validade dos orçamentos

Os orçamentos emitidos pela Retiauto têm validade de **30 dias**, salvo indicação diferente expressamente constante do próprio orçamento.

Findo esse prazo, a Retiauto poderá rever preços, disponibilidade de peças, prazos de execução, condições de fornecimento e demais elementos técnicos ou comerciais.

4.4 Avaliações técnicas e orçamentação

As avaliações, desmontagens, medições, testes, relatórios técnicos ou diagnósticos efectuados para efeitos de orçamentação poderão ter custo próprio, conforme tabela em vigor.

Esse custo poderá ser cobrado ao cliente quando o orçamento não seja adjudicado, quando a avaliação tenha sido solicitada autonomamente ou quando a análise exija desmontagem, medição, ensaio ou afectação relevante de meios técnicos.

4.5 Pagamentos

O pagamento dos serviços será efectuado em Kwanza (AOA), através dos meios aceites pela Retiauto, incluindo transferência bancária, TPA/Multicaixa ou outro meio autorizado.

A Retiauto poderá exigir pagamento parcial ou adiantamento para início de determinados serviços, aquisição de material, trabalhos especiais, reparação de jantes, torno, fresa, soldadura, montagem de motores ou outros serviços de maior duração ou complexidade.

4.6 Trabalhos adicionais

Qualquer trabalho adicional, material extra, alteração ao serviço inicialmente adjudicado ou intervenção não prevista no orçamento deverá ser previamente comunicada e aceite pelo cliente, preferencialmente por escrito.

Na falta de autorização expressa, os custos adicionais não previamente aprovados não serão debitados ao cliente, salvo situações urgentes devidamente justificadas, necessárias para evitar dano maior ou perda de segurança, e desde que comunicadas ao cliente logo que possível.

4.7 Retenção na fonte

Quando aplicável, os serviços prestados pela Retiauto poderão estar sujeitos a retenção na fonte nos termos da legislação fiscal angolana em vigor. O cliente que esteja obrigado a efectuar retenção deverá proceder à entrega do respectivo valor ao Estado dentro dos prazos legais e remeter à Retiauto o respectivo comprovativo.

5. Comunicação oficial

Todas as comunicações relativas a adjudicações, alterações de serviço, reclamações, cancelamentos, levantamentos, pagamentos, envio de comprovativos e instruções técnicas devem ser efectuadas por escrito, de forma clara e rastreável.

São considerados canais oficiais, salvo alteração posterior comunicada pela Retiauto:

- Departamento Administrativo e Financeiro: **daf@retiauto.com**
- Departamento de Organização e Gestão: **gestao@retiauto.com**
- WhatsApp: **+244 930 525 010 / +244 927 826 182**

A comunicação verbal poderá ser utilizada para agilizar o serviço, mas decisões relevantes, adjudicações, cancelamentos, reclamações e alterações de preço ou âmbito devem ser confirmadas por escrito.

---

6. Entrega, prazos e recolha de material

A Retiauto envidará todos os esforços para cumprir os prazos indicados, tendo em conta a complexidade técnica dos serviços, disponibilidade de peças, necessidade de medições, rectificações, ensaios, aprovações do cliente e eventuais constrangimentos de terceiros.

Os prazos indicados são estimativas técnicas e comerciais, salvo quando exista compromisso escrito expresso em sentido diferente.

Não haverá lugar a indemnização por atrasos resultantes de força maior, indisponibilidade de material, falhas de fornecimento, atrasos de aprovação do cliente, necessidade de trabalhos adicionais, espera por peças, circunstâncias imprevistas ou causas não imputáveis à Retiauto.

A Retiauto informará o cliente, sempre que possível, sobre alterações relevantes de prazo.

---

7. Taxas de armazenagem e material não levantado

7.1 Serviços não adjudicados

Para serviços avaliados e não adjudicados, poderá ser aplicada taxa mensal de armazenagem de **40.000,00 Kz + IVA**, decorridos **30 dias** após a emissão ou comunicação do orçamento.

7.2 Serviços concluídos e não levantados

Para serviços concluídos e não recolhidos pelo cliente, poderá ser aplicada taxa mensal de armazenagem de **10.000,00 Kz + IVA**, decorridos **30 dias** após a comunicação de conclusão do serviço.

7.3 Material abandonado

Material depositado nas instalações da Retiauto por período superior a **6 meses**, sem levantamento, reclamação formal, pagamento dos valores devidos ou instruções escritas do cliente, poderá ser considerado em situação de abandono operacional.

Antes de qualquer destino final, a Retiauto poderá efectuar comunicação formal ao cliente e/ou publicação em jornal de circulação nacional, indicando o nome do cliente e a referência de entrada/recepção, concedendo prazo adicional de **30 dias** para regularização e levantamento.

Decorrido esse prazo sem resposta ou levantamento, o material poderá ser descartado, abatido, reciclado ou destinado nos termos legalmente admissíveis, sem prejuízo da cobrança de valores vencidos relativos a avaliação, armazenagem, desmontagem, transporte, serviços executados ou outros custos aplicáveis.

---

8. Retenção de material por valores vencidos

A Retiauto reserva-se o direito de reter peças, motores, componentes ou material pertencente ao cliente até liquidação integral de valores vencidos e não pagos, dentro dos limites admitidos pela legislação aplicável.

Esta retenção não prejudica a cobrança de armazenagem, juros, despesas administrativas ou demais valores legalmente devidos.

---

9. Âmbito dos serviços técnicos

A responsabilidade da Retiauto é determinada pelo serviço efectivamente adjudicado e executado, tal como descrito no orçamento, folha de obra, factura, relatório técnico, guia de entrega ou comunicação escrita aceite pelo cliente.

A Retiauto poderá executar, entre outros, os seguintes serviços:

- avaliação técnica de motores e componentes;
- desmontagem e inspecção;
- rectificação de blocos;
- encamisamento;

- rectificação de sedes;
- substituição ou reparação de guias;
- rectificação de válvulas;
- rectificação de faces;
- polimento ou rectificação de cambotas;
- verificação e reparação de bielas;
- montagem de blocos armados;
- montagem parcial de motor;
- montagem completa de motor;
- fornecimento de peças e material;
- aplicação de motores na viatura, quando expressamente adjudicada;
- testes de funcionamento, quando aplicável.

Serviços não expressamente adjudicados não se presumem incluídos.

---

10. Verificação obrigatória antes da montagem por terceiros

Nos serviços de componentes de motor intervencionados pela Retiauto, incluindo blocos encamisados, blocos rectificados, cúpulas/cabeças de motor, sedes, guias, válvulas, cambotas, bielas, veios, alojamentos, afinações e demais componentes preparados para montagem, o cliente e/ou o técnico responsável pela montagem deve, obrigatoriamente, verificar o trabalho executado pela Retiauto antes da montagem no motor ou na viatura.

Essa verificação deve incluir, conforme aplicável:

1. conferência visual do serviço executado;
2. confirmação de medidas, folgas, alturas, sedes, guias, faces e tolerâncias;
3. verificação de compatibilidade com o restante conjunto;
4. limpeza técnica dos componentes;
5. confirmação de que o material corresponde ao motor e à aplicação pretendida;
6. identificação imediata de qualquer dúvida, anomalia, desconformidade ou eventual erro.

Qualquer dúvida, erro, desconformidade, anomalia ou eventual divergência detectável antes da montagem deve ser comunicada imediatamente à Retiauto, por escrito, antes da aplicação do componente. Para desconformidades aparentes ou verificáveis antes da montagem, a reclamação deve ser apresentada nessa fase.

Caso se confirme responsabilidade da Retiauto antes da montagem, a situação será corrigida no âmbito da garantia do serviço, sem custo para o cliente relativamente ao trabalho corrigido, dentro do âmbito do serviço adjudicado.

---

11. Efeito da montagem por terceiros sem verificação ou reclamação prévia

A montagem de componentes, blocos armados ou motores intervencionados pela Retiauto por terceiros, sem verificação e sem reclamação prévia, constitui presunção de que o cliente e/ou o técnico reinstalador conferiu o trabalho entregue pela Retiauto e aceitou o estado aparente, as medidas, a limpeza, a compatibilidade e a conformidade verificáveis no momento da entrega.

Após a montagem por terceiros, não serão aceites reclamações relativas a erros, medidas, folgas, limpeza, compatibilidade, conformidade, estado aparente ou outras desconformidades que fossem detectáveis antes da montagem, salvo direitos legais imperativos ou defeito oculto comprovadamente imputável ao serviço executado pela Retiauto.

Se, depois da montagem por terceiros, surgir anomalia no motor, componente ou viatura, a Retiauto poderá, caso aceite, efectuar avaliação técnica para apurar a origem do problema. Essa avaliação, bem como desmontagem, transporte, testes, medições, limpeza, diagnóstico, remoção ou nova montagem, constitui serviço autónomo e poderá ser previamente orçamentado e debitado ao cliente, salvo se vier a confirmar-se que corresponde directamente à correcção de defeito oculto imputável ao serviço executado pela Retiauto.

---

12. Componentes rectificados sem montagem pela Retiauto

Quando a Retiauto executa apenas rectificação, reparação, preparação, encamisamento, rectificação de sedes, aplicação de guias, faceamento, polimento ou outro serviço sobre componente isolado, sem efectuar a montagem final do motor, a garantia incide apenas sobre o trabalho efectivamente executado nesse componente, desde que o componente seja verificado pelo cliente e/ou pelo técnico reinstalador antes da montagem.

Nestes casos, compete ao cliente e/ou ao técnico reinstalador:

1. conferir medidas e tolerâncias antes da montagem;
2. confirmar compatibilidade do componente com o restante conjunto;
3. efectuar limpeza técnica adequada;
4. montar segundo especificações do fabricante;

5. utilizar binários de aperto, sequências, folgas, lubrificantes e procedimentos correctos;
6. verificar pressão de óleo, temperatura, fugas, compressão, distribuição, injecção e periféricos após montagem;
7. interromper imediatamente o funcionamento em caso de anomalia.

A Retiauto não responde por danos resultantes de montagem incorrecta, falta de verificação prévia, limpeza insuficiente, falta de lubrificação, sobreaquecimento, contaminação, erro de aplicação, material incompatível, incumprimento de procedimentos do fabricante ou utilização após manifestação de anomalia.

---

13. Blocos armados

13.1 Âmbito da garantia nos blocos armados

Nos serviços em que a Retiauto monta ou fornece um **bloco armado**, a garantia incide apenas sobre o bloco e sobre os trabalhos e materiais efectivamente executados ou fornecidos pela Retiauto nesse conjunto.

Considera-se bloco armado, para efeitos destas condições, o conjunto composto pelo bloco e pelos elementos internos expressamente incluídos no orçamento ou documento de entrega, tais como cambota, pistões, segmentos, bielas, casquilhos, bronzes, capas, encamisamento, rectificação, montagem interna e outros componentes incluídos no serviço adjudicado.

13.2 Exclusões específicas

A garantia do bloco armado não se estende automaticamente a:

- cúpula/cabeça de motor não intervencionada pela Retiauto;
- sistema de injecção;
- turbo;
- sistema de lubrificação externo ao bloco;
- sistema de refrigeração;
- distribuição montada por terceiros;
- electrónica, sensores e actuadores;
- admissão e escape;
- periféricos;
- montagem do motor na viatura por terceiros;
- material fornecido pelo cliente;
- mão-de-obra externa;
- óleos, filtros, juntas, vedantes e consumíveis não fornecidos pela Retiauto;

- avarias resultantes de sobreaquecimento, falta de óleo, contaminação, mau uso, afinação incorrecta ou utilização após anomalia.

13.3 Entrega de material para análise de garantia

Quando o serviço adjudicado se limita ao bloco armado, o material a apresentar para eventual análise de garantia deverá ser o próprio bloco/conjunto fornecido ou intervencionado pela Retiauto, em condições que permitam avaliação técnica.

A entrega da viatura completa à Retiauto, apenas por suspeita de que a anomalia está no bloco, não constitui procedimento automático de garantia quando a montagem final foi efectuada por terceiros, especialmente quando não tenha sido apresentada reclamação antes da montagem sobre desconformidade aparente ou verificável.

Se a Retiauto aceitar receber a viatura para diagnóstico, desmontagem ou confirmação da origem da anomalia, esse serviço será tratado como serviço autónomo e orçamentado, salvo decisão comercial diferente da Retiauto ou confirmação de defeito oculto imputável ao serviço executado pela Retiauto.

---

14. Montagem completa de motores

14.1 Enquadramento normal de garantia

Nos serviços de **montagem completa de motores**, o enquadramento normal de garantia pressupõe que a Retiauto tenha executado a montagem do motor e, quando aplicável, a colocação em funcionamento na viatura.

A montagem e colocação em funcionamento pela Retiauto permite verificar elementos essenciais, incluindo:

- pressão de óleo;
- temperatura de funcionamento;
- circuito de refrigeração;
- circuito de lubrificação;
- fugas de óleo, água ou combustível;
- distribuição;
- injecção;
- admissão e escape;
- periféricos;
- sensores;
- comportamento inicial do motor;
- eventuais códigos de avaria em motores com gestão electrónica.

14.2 Montagem por terceiros

Caso o cliente opte por levantar o motor para montagem externa, ou não adjudique à Retiauto a aplicação do motor na viatura, declara estar ciente de que o cliente e/ou o técnico reinstalador deve verificar o trabalho executado pela Retiauto antes da montagem. A reclamação sobre desconformidades aparentes ou verificáveis deve ser apresentada antes da montagem.

Se o motor for montado por terceiros sem verificação e sem reclamação prévia, a Retiauto não aceitará reclamações posteriores relativas a desconformidades que fossem detectáveis antes da montagem. A Retiauto poderá avaliar a origem do problema, quando aceite, mas o diagnóstico, desmontagem, testes, transporte, remoção ou nova montagem poderão ser cobrados ao cliente, salvo se se confirmar defeito oculto imputável ao serviço executado pela Retiauto. A Retiauto não assume responsabilidade automática por anomalias verificadas após montagem externa, arranque por terceiros, falta de limpeza, erro de distribuição, erro de injecção, ausência de pressão de óleo, deficiência de refrigeração, falha de periféricos, sobreaquecimento, má lubrificação, contaminação, material externo ou incumprimento das especificações do fabricante.

---

15. Prazos de garantia

15.1 Garantia base de motores - 3 meses / 90 dias

Salvo condição especial escrita em contrário, os motores reparados, montados ou intervencionados pela Retiauto beneficiam de garantia base de **3 meses ou 90 dias**, contados da data de entrega, conclusão do serviço ou colocação em funcionamento, conforme o caso.

Esta garantia base aplica-se quando o cliente não contrata ou não mantém o plano de manutenção de óleo e filtros executado pelos serviços da Retiauto.

A garantia base cobre apenas defeitos comprovadamente imputáveis ao serviço executado pela Retiauto ou ao material fornecido pela Retiauto, dentro do âmbito do orçamento adjudicado.

15.2 Garantia comercial alargada - 12 meses

A Retiauto poderá conceder uma garantia comercial alargada até **12 meses**, desde que o motor seja montado, colocado em funcionamento e acompanhado tecnicamente por uma das seguintes entidades:

1. pela própria Retiauto;
2. por oficina autorizada pela Retiauto;
3. por agente técnico da Retiauto;

4. por oficina parceira previamente aprovada pela Retiauto por escrito.

Para efeitos destas condições, considera-se oficina autorizada, agente ou parceira apenas a entidade que tenha sido previamente reconhecida pela Retiauto para esse serviço específico, por escrito, antes da montagem do motor. A simples indicação verbal, a relação comercial anterior ou a escolha unilateral do cliente não conferem, por si só, o estatuto de oficina autorizada, agente ou parceira.

A garantia comercial alargada de 12 meses depende ainda da manutenção obrigatória de óleo, filtros e verificações técnicas ser executada pela Retiauto ou por oficina/agente/parceiro autorizado pela Retiauto, nos prazos e condições definidos por escrito no acto de entrega do motor ou da viatura.

A garantia comercial alargada depende cumulativamente de:

1. montagem completa do motor pela Retiauto ou por oficina/agente/parceiro autorizado pela Retiauto por escrito;
2. colocação em funcionamento e controlo inicial pela Retiauto ou por oficina/agente/parceiro autorizado, com registo técnico do arranque;
3. utilização de óleo, filtros e consumíveis aprovados pela Retiauto;
4. realização das manutenções obrigatórias de óleo e filtros na Retiauto ou em oficina/agente/parceiro autorizado pela Retiauto;
5. cumprimento dos intervalos de manutenção indicados por escrito;
6. manutenção do selo de temperatura intacto, quando aplicado;
7. ausência de sinais de sobreaquecimento, falta de óleo, contaminação, mau uso ou violação técnica;
8. apresentação da viatura/motor à Retiauto ou ao agente/parceiro autorizado logo que surja qualquer anomalia;
9. inexistência de intervenções por terceiros não autorizados durante o período de garantia;
10. existência de registo documental da montagem, arranque, primeira verificação e manutenções realizadas.

A falta de realização das manutenções obrigatórias na Retiauto, dentro dos prazos indicados, converte automaticamente a garantia alargada no regime de garantia base que ainda seja aplicável, sem prejuízo dos direitos legais imperativos do cliente.

15.3 Plano de manutenção para garantia alargada

O plano de manutenção aplicável será indicado por escrito no acto de entrega, podendo considerar quilometragem, horas de funcionamento, tipo de utilização, aplicação do motor, condições de trabalho, tipo de combustível, ambiente operacional e recomendação técnica do fabricante.

Na falta de indicação específica, o cliente deverá solicitar à Retiauto, antes da utilização regular da viatura ou equipamento, a emissão do plano de manutenção aplicável ao motor reparado.

A garantia alargada não significa manutenção gratuita, salvo se tal estiver expressamente incluído no orçamento ou contrato. As manutenções, óleos, filtros, consumíveis e verificações periódicas serão cobrados conforme tabela ou orçamento aplicável.

---

16. Selo de temperatura

Sempre que tecnicamente aplicável, os motores montados pela Retiauto poderão ser entregues com fusível térmico/selo de temperatura, destinado a indicar a temperatura máxima atingida pelo motor.

O selo de temperatura constitui elemento auxiliar de controlo técnico e poderá ser relevante na análise de reclamações relacionadas com sobreaquecimento, falta de refrigeração, mau funcionamento do sistema de arrefecimento, utilização indevida ou falha de montagem externa.

A remoção, violação, alteração, ausência injustificada ou deterioração do selo de temperatura poderá determinar a recusa do enquadramento da reclamação em garantia, quando impeça ou prejudique a avaliação técnica da causa da avaria.

---

17. Material fornecido pelo cliente

A Retiauto poderá recusar a montagem de motores ou componentes com material fornecido pelo cliente que não seja original da marca, que não apresente rastreabilidade suficiente, que não seja compatível, que não esteja em condições adequadas ou que não tenha sido previamente validado pela Retiauto.

Sempre que, excepcionalmente, a Retiauto aceite material fornecido pelo cliente, tal aceitação não constitui garantia da qualidade, origem, compatibilidade, durabilidade, resistência ou adequação técnica desse material.

A garantia da Retiauto, quando aplicável, incidirá apenas sobre a mão-de-obra e sobre os serviços efectivamente executados pela Retiauto, não abrangendo o material entregue pelo cliente.

Em caso de avaria, anomalia, desmontagem, necessidade de substituição ou repetição de intervenção, o custo de reposição do material fornecido pelo cliente será suportado pelo próprio cliente, salvo disposição legal imperativa em sentido diferente.

Mesmo que venha a existir responsabilidade da Retiauto quanto à execução de mão-de-obra, essa responsabilidade ficará limitada à correcção ou repetição do serviço aplicável, não incluindo a reposição gratuita de material fornecido pelo cliente, quando a Retiauto não tenha controlado a sua origem, qualidade, especificação, rastreabilidade ou garantia comercial.

---

18. Peças e materiais fornecidos pela Retiauto

Quando a Retiauto fornece peças, componentes, óleos, filtros, juntas, vedantes ou outros materiais, estes serão incluídos no orçamento ou factura e ficam abrangidos pela garantia aplicável, dentro dos limites da garantia do fabricante, fornecedor ou da própria Retiauto, conforme o caso.

A responsabilidade da Retiauto por peças fornecidas por si pressupõe que:

1. as peças tenham sido aplicadas correctamente;
2. o motor tenha sido montado segundo boas práticas técnicas;
3. não tenha havido sobreaquecimento, falta de óleo, contaminação, montagem incorrecta por terceiros ou uso inadequado;
4. o cliente tenha comunicado a anomalia de imediato;
5. as peças sejam apresentadas para avaliação, quando solicitado.

---

19. Exclusões gerais de garantia

A garantia da Retiauto não cobre, salvo confirmação técnica em contrário:

- avarias causadas por montagem por terceiros;
- erros de distribuição, injecção, afinação ou sincronização;
- sobreaquecimento;
- falta de óleo ou pressão de óleo insuficiente;
- utilização de óleo, filtros, combustível ou consumíveis inadequados;
- contaminação por limalhas, água, combustível, resíduos ou impurezas;
- sistema de refrigeração deficiente;
- radiador, bomba de água, termóstato, ventiladores, tubagens ou sensores defeituosos;
- turbo, injectores, bomba injectora ou sistema de combustível não intervencionado pela Retiauto;
- admissão ou escape obstruído ou defeituoso;
- electrónica, sensores, centralinas ou instalação eléctrica;
- periféricos não fornecidos ou não intervencionados pela Retiauto;

- material fornecido pelo cliente;
- utilização da viatura após aparecimento de ruído, fuga, aquecimento, falta de força, luz de aviso ou outra anomalia;
- alteração, violação ou intervenção por terceiros durante o período de garantia;
- utilização em competição, sobrecarga, condições severas não comunicadas ou finalidade diferente da prevista;
- falta de manutenção obrigatória;
- ausência de comprovativos de manutenção;
- remoção ou violação do selo de temperatura, quando aplicado;
- danos indirectos, perda de exploração, paralisação, aluguer de viatura, transporte, reboque, deslocações, lucros cessantes ou custos de terceiros, salvo quando legalmente devidos.

---

20. Limitação da garantia ao serviço executado

A garantia da Retiauto incide exclusivamente sobre o serviço efectivamente executado e sobre o material fornecido pela Retiauto, nos termos do orçamento, folha de obra, factura ou documento de entrega.

A obrigação da Retiauto, quando confirmada responsabilidade técnica sua, consistirá preferencialmente na correcção, reparação, repetição do serviço, substituição do componente defeituoso por si fornecido ou outra solução tecnicamente adequada.

A garantia não abrange automaticamente desmontagem, montagem, remoção do motor da viatura, transporte, diagnóstico de sistemas externos, mão-de-obra de terceiros, consumíveis, óleos, filtros, juntas, vedantes ou peças não fornecidas pela Retiauto, salvo quando esses elementos estejam directamente incluídos no serviço adjudicado ou sejam legalmente devidos.

---

21. Reclamações técnicas

Qualquer reclamação deverá ser apresentada por escrito, logo que o cliente detecte a anomalia, devendo a utilização da viatura ou equipamento ser imediatamente interrompida sempre que a continuação do funcionamento possa agravar o dano. Nos serviços montados por terceiros, as reclamações relativas a desconformidades aparentes ou verificáveis antes da montagem devem ser apresentadas obrigatoriamente antes da aplicação do motor, bloco ou componente.

A reclamação deve indicar, sempre que possível:

1. número da folha de obra, orçamento, factura ou documento de adjudicação;

2. identificação do cliente;
3. identificação da viatura, motor ou componente;
4. data de entrega ou montagem;
5. quilometragem ou horas de funcionamento;
6. descrição objectiva da anomalia;
7. fotografias, vídeos, relatórios, medições ou códigos de avaria;
8. indicação de quem efectuou a montagem, caso não tenha sido a Retiauto;
9. manutenção realizada e respectivos comprovativos.

A Retiauto poderá solicitar a entrega do motor, componente ou viatura para avaliação técnica.

A aceitação da recepção para análise não constitui reconhecimento prévio de responsabilidade ou garantia.

---

22. Diagnóstico, desmontagem e avaliação de reclamações

Quando a reclamação exija diagnóstico, desmontagem, remoção de motor, abertura, testes, medições, limpeza, ensaios, montagem ou intervenção em sistemas externos, a Retiauto poderá apresentar orçamento prévio para esses trabalhos, especialmente nos casos de montagem, arranque ou intervenção por terceiros.

Se a análise confirmar que a anomalia decorre de defeito oculto imputável ao serviço ou material fornecido pela Retiauto, os trabalhos necessários à correcção do defeito directamente relacionado com a responsabilidade da Retiauto serão assumidos pela Retiauto, dentro do âmbito da garantia aplicável.

Se a análise concluir que a anomalia resulta de causa externa, montagem por terceiros, ausência de verificação prévia, falta de manutenção, material fornecido pelo cliente, sobreaquecimento, falta de óleo, sistemas periféricos, mau uso ou outra causa não imputável à Retiauto, os custos de diagnóstico, desmontagem, montagem, testes, consumíveis e demais trabalhos serão debitados ao cliente.

---

23. Responsabilidades do cliente e do reinstalador

O cliente, proprietário, operador, oficina terceira ou reinstalador assume a responsabilidade por:

1. fornecer informação verdadeira e completa sobre o motor, viatura, histórico de avarias e utilização;

2. verificar obrigatoriamente componentes, blocos armados e motores antes da montagem, quando a montagem não seja feita pela Retiauto, e comunicar qualquer desconformidade antes da aplicação;
3. verificar componentes antes da montagem, quando a montagem não seja feita pela Retiauto;
4. seguir especificações técnicas do fabricante;
5. utilizar ferramentas, binários, sequências de aperto, lubrificantes e procedimentos adequados;
6. substituir periféricos, óleos, filtros, juntas, bombas, sensores, radiadores, injectores ou outros elementos recomendados pela Retiauto;
7. efectuar diagnóstico electrónico em motores com gestão electrónica;
8. testar pressão de óleo, temperatura, fugas, compressão, refrigeração e funcionamento inicial;
9. interromper a utilização em caso de anomalia;
10. cumprir o plano de manutenção;
11. apresentar comprovativos de manutenção quando solicitado;
12. não permitir intervenções por terceiros durante a garantia sem autorização da Retiauto.

---

24. Cancelamento do serviço

O cliente pode solicitar o cancelamento do serviço por escrito.

Em caso de cancelamento, o cliente será responsável pelo pagamento dos trabalhos já executados, desmontagens, avaliações, materiais encomendados, serviços subcontratados, transporte, armazenagem e demais custos incorridos até à data do cancelamento.

Peças especiais, materiais encomendados especificamente para o cliente ou componentes de difícil devolução poderão não ser reembolsáveis, salvo acordo diferente ou obrigação legal aplicável.

---

25. Protecção dos direitos legais do consumidor

As presentes condições aplicam-se sem prejuízo dos direitos legais imperativos do consumidor previstos na legislação angolana, nomeadamente quanto à informação prévia, qualidade dos serviços, segurança, boa-fé contratual, reclamação por vícios aparentes ou de fácil constatação e demais direitos legalmente protegidos.

Nas relações de consumo, qualquer cláusula será interpretada de forma compatível com a lei e de modo a não limitar direitos que não possam ser afastados por contrato.

26. Lei aplicável e resolução de litígios

Estas condições regem-se pelas leis da República de Angola.

As partes procurarão resolver de boa-fé qualquer divergência por via amigável, com base em comunicação escrita, análise técnica e documentação disponível.

Na falta de acordo, qualquer litígio será submetido aos tribunais competentes da República de Angola, sem prejuízo dos mecanismos administrativos ou legais de defesa do consumidor aplicáveis.

27. Aceitação das condições por referência no orçamento

Não é necessário que o cliente assine uma cópia física destas condições em cada serviço, desde que as mesmas sejam previamente disponibilizadas para consulta e o orçamento contenha referência expressa à sua aplicação.

Com a aceitação do orçamento, adjudicação do serviço, pagamento de sinal, entrega de material ou autorização de início dos trabalhos, o cliente declara que teve oportunidade de consultar as presentes condições e que as aceita como parte integrante da relação contratual.

Com a adjudicação do serviço, o cliente declara ainda que:

1. leu, compreendeu e aceitou as presentes Condições Gerais de Serviço, Responsabilidade Técnica e Garantia;
2. recebeu oportunidade de solicitar esclarecimentos antes da adjudicação;
3. compreende o âmbito do serviço contratado;
4. compreende que a garantia incide apenas sobre serviços e materiais fornecidos pela Retiauto;
5. compreende a diferença entre garantia base de 3 meses/90 dias e garantia comercial alargada de 12 meses condicionada à manutenção de óleo e filtros pelos serviços da Retiauto;
6. compreende que componentes, blocos armados ou motores a montar por terceiros devem ser verificados antes da aplicação e que qualquer desconformidade aparente ou detectável deve ser comunicada à Retiauto antes da montagem;
7. compreende que, se a montagem for feita por terceiros sem verificação e sem reclamação prévia, a Retiauto não aceitará reclamações posteriores relativas a desconformidades que fossem detectáveis antes da montagem, podendo apenas avaliar tecnicamente a origem do problema como serviço autónomo e eventualmente cobrado;

8. compreende que material fornecido pelo cliente não é garantido pela Retiauto;
9. aceita que reclamações devem ser comunicadas por escrito e de imediato;
10. aceita que diagnósticos, desmontagens e avaliações poderão ser orçamentados quando a causa da anomalia não esteja previamente demonstrada.

Retiauto - Comércio, Indústria e Serviços, Lda.
Condições Gerais de Serviço, Responsabilidade Técnica e Garantia
Versão de trabalho - Maio de 2026

RETIAUTO
MOTORSERVICE