

Termos e Condições Gerais de Promessa ao Cliente Nissan

As presentes condições gerais regulamentam os Termos e Condições de aplicabilidade da Promessa Cliente da Nissan Ibéria, S.A. (adiante, "NIBSA"). A presente promessa será aplicável a todos os clientes particulares, proprietários de um Nissan, em conformidade com as condições a seguir especificadas e, nomeadamente, com as condições concretas de cada uma das promessas. A NISSAN IBERIA, S.A. SUCURSAL EM PORTUGAL (adiante "NIBSA") envidará os seus melhores esforços no sentido de satisfazer fielmente os seus compromissos, embora se reserve o direito de corrigir, modificar ou suspender, em qualquer altura, todos ou qualquer um deles. A Nissan Ibéria, S.A. Sucursal Em Portugal com domicilio Fiscal em Lagoas Park, Edifício 4, 2740-267 Porto Salvo, concelho de Oeiras. Representação Permanente em Portugal de Sociedade Estrangeira. Matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Cascais sob NIPC 980354390. Identificação da Sociedade Estrangeira: Nissan Ibéria, S.A. Sociedade Anónima com Sede Social Gran Vía de L'Hospitalet, 149-151, 08908 L'Hospitalet de Llobregat (Barcelona) e o NIF A60622743, estando matriculada no Registo Comercial de Barcelona, livro 27406, fólio 162, página B-117849.

1. VEÍCULO DE CORTESIA GRATUITO

Promessa: "Comprometemo-nos a garantir a sua mobilidade, enquanto prestamos assistência ao seu Nissan. Efetue previamente a marcação da sua visita à oficina, e garantimos-lhe um veículo de cortesia gratuito ou outras soluções de mobilidade, que satisfaçam as suas necessidades".

Termos e Condições: A Nissan oferecerá uma solução de mobilidade de acordo com as necessidades de mobilidade do cliente, incluindo, se apropriado e sujeito a disponibilidade, um veículo de cortesia sempre que o cliente recorra a um Reparador da Rede Oficial Nissan para realizar qualquer operação de reparação ou manutenção, sujeito à disponibilidade de veículos no referido Reparador Nissan. O Cliente deverá dirigir-se ao Reparador Nissan onde marcou o dia e a hora para realizar a manutenção ou reparação mecânica e levantar presencialmente o veículo de cortesia. A Nissan envidará os seus melhores esforços para oferecer soluções de mobilidade que satisfaçam as necessidades dos Clientes, embora não possa garantir sempre a disponibilidade de veículos de cortesia ou que todos os veículos tenham as prestações e características desejadas ou similares às do veículo do cliente.

A presente promessa destina-se apenas a Clientes:

- i. que sejam proprietários de um veículo Nissan (estão expressamente excluídas as empresas de aluguer *Rent-a-Car*).
- ii. locatários a longo prazo de um veículo Nissan (em regime de arrendamento a longo prazo *Renting*).

Não obstante o acima referido, os Clientes elegíveis poderão designar um parente como condutor autorizado adicional no documento de autorização no momento da retirada do veículo no Concessionário ou Reparador autorizado Nissan.

É uma exigência que os clientes elegíveis se tenham previamente registado na aplicação de clientes You+Nissan, caso contrário, não podemos garantir a disponibilidade do veículo.

A presente promessa será aplicável exclusivamente a operações de manutenção e a avarias mecânicas, cobertas ou não pela garantia Nissan de fábrica. Ficam expressamente excluídas as operações de chapa e pintura. O tempo máximo de cessão do veículo de cortesia será de 3 dias úteis, salvo se ocorrerem atrasos na entrega do veículo do Cliente por motivos alheios a este; se assim não for, o Cliente deverá pagar a quantia de 30 €/dia de atraso na devolução do veículo de cortesia. A quilometragem máxima permitida é de 200 km/dia; caso o Cliente exceda esta quilometragem máxima diária, deverá pagar a quantia de 0.19 €/km excedido. O Cliente deverá devolver o veículo limpo por fora e por dentro, em perfeitas condições

de uso e com o depósito cheio; caso o veículo não seja devolvido com o depósito cheio, o Cliente deverá pagar a quantia de 20 € por cada ¼ de depósito consumido.

Os veículos de cortesia serão apenas disponibilizados a clientes que satisfaçam todos os requisitos seguidamente enumerados:

- Sejam maiores de idade.
- Sejam titulares de carta de condução válida e esta não tenha sido revogado nos últimos cinco anos.

Os veículos encontram-se cobertos por uma apólice de seguro contra todos os riscos com franquia de 250 €, que será entregue juntamente com a documentação de cada veículo. O Cliente assumirá todos os itens e importâncias não cobertos pelo seguro subscrito, incluindo responsabilidade civil ou penal decorrente de utilização incorreta ou acidente. Neste sentido e para efeitos da Lei 17/2005 que regula a carta de condução e a carta de condução por pontos, os condutores serão considerados responsáveis por todas infrações ao código da estrada cometidas durante o período em que o Veículo se encontre em seu poder, especialmente em caso de condução sob o efeito do álcool ou de estupefacientes. O Cliente deverá assinar o documento de cessão que contém as condições e exclusões indicadas na correspondente Apólice de Seguro dos veículos e aceitar expressamente as mesmas.

2. EQUIPARAÇÃO DE PREÇOS

Promessa: “Comprometemo-nos a disponibilizar-lhe o melhor serviço de manutenção para o seu Nissan, graças à experiência e qualificação das nossas equipas. Simplificando, sabemos melhor do que ninguém como cuidar do seu veículo. Além disso, para garantir a melhor relação qualidade-preço, igualaremos o preço dos orçamentos comparáveis, que incluam a utilização exclusiva de peças e fluidos genuínos Nissan, num raio de 10 km de qualquer Concessionário ou Reparador autorizado da nossa rede em Portugal.”

Termos e Condições: A presente promessa será aplicável aos clientes particulares e em relação a orçamentos comparáveis, que contemplem a utilização exclusiva de peças genuínas Nissan, incluindo fluidos e mão-de-obra. Apenas serão considerados os orçamentos referentes a manutenções e reparações mecânicas, ficando expressamente excluídas as operações de chapa e pintura (ex. para-brisas). São também excluídos acessórios e pneus. Será igualado o montante total do orçamento da oficina independente localizada num raio máximo de 10 km do seu Concessionário ou Reparador Autorizado Nissan e que inclua o preço da mão-de-obra e das peças. Não são válidos orçamentos com mais de uma semana nem retirados da Internet. Será igualado o montante total do orçamento (preço da mão-de-obra e peças) não sendo a equiparação das várias rubricas efetuada separadamente. O orçamento deve ter o carimbo da oficina e ser apresentado presencialmente por ocasião da visita do Cliente ao Reparador.

O orçamento da oficina independente deve incluir:

- Indicação da denominação social e morada da oficina (distância max. de 10 Km. do seu Concessionário ou Reparador Autorizado Nissan).
- Número de Identificação fiscal
- Dados de registo
- VIN ou matrícula do veículo em relação ao qual é orçamentada uma determinada operação de manutenção ou reparação e se solicita a equiparação.
- Data do orçamento (deve ser inferior a uma semana).
- Referências das peças e fluidos (todos devem ser genuínos Nissan).
- Discriminação dos custos das peças e mão-de-obra.
- O montante total do orçamento deverá indicar e discriminar a importância líquida e os impostos (ex. IVA).

A presente promessa será aplicável nos Concessionários e Reparadores Autorizados Nissan aderentes. Consulte o seu Concessionário ou Reparador Autorizado Nissan.

Todos os orçamentos apresentados para equiparação devem ser reais e emitidos de boa-fé. O Concessionário ou Reparador Autorizado Nissan reserva-se o direito de aceitar ou recusar discricionariamente qualquer equiparação de orçamento se, no seu entender, o mesmo tiver sido elaborado de má-fé ou sem preencher os requisitos mínimos especificados nos presentes Termos e Condições.

3. NISSAN ASSISTANCE+

Promessa: “Comprometemo-nos a disponibilizar-lhe soluções e apoio contínuo. Seja qual for a idade do seu Nissan, sempre que efetuar a manutenção periódica do seu veículo num Concessionário ou Reparador autorizado Nissan, oferecemos-lhe um ano de assistência em viagem, 24 horas por dia e 7 dias por semana, para o caso de suceder algo inesperado.”

Termos e Condições: Garantimos a Nissan Assistance sempre que a manutenção do veículo Nissan seja efetuada num Concessionário ou Reparador Autorizado Nissan, sendo oferecido um ano de assistência até à manutenção seguinte, 24 horas por dia e 7 dias por semana, todos os dias do ano, incluindo domingos e feriados. Em caso de qualquer ocorrência, basta ligar para o número de telefone gratuito 800 200 000. Se o Cliente estiver no estrangeiro, deverá consultar os números do serviço de assistência europeia em viagem Nissan impressos no certificado de garantia. Oferta válida para avarias, acidentes e problemas provocados pelo Cliente (incluindo sem limitações descarga da bateria, falta de combustível, enchimento do depósito com combustível não apropriado, quebra ou perda de chaves, furos dos pneus, quebra de vidros, etc.).

Serviços Básicos

- Assessoria telefónica para solucionar problemas menores.
- Reparação no local. Se não for possível solucionar o problema pelo telefone, a Nissan Assistance+ envia a sua equipa de assistência ao Cliente.
- Reboque para as instalações do Concessionário / Reparador Autorizado Nissan mais próximos. Caso o veículo não possa ser reparado no local, a equipa de assistência rebocá-lo-á até ao Concessionário / Reparador Autorizado Nissan mais próximos.

Serviços Adicionais (Excluídos nas Ilhas)

Caso o veículo não possa ser reparado no próprio dia, a Nissan Assistance+ disponibilizará uma das seguintes alternativas:

- Um meio para prosseguir a viagem e que permita ao condutor e aos passageiros chegar ao destino ou regressar a casa.
- Um veículo de substituição durante três dias úteis para que o Cliente não perca mobilidade enquanto aguarda a reparação do seu veículo.
- Alojamento durante três dias úteis. Se o incidente ocorrer a mais de 50 km do domicílio do Cliente, este pode optar por aguardar até conclusão da reparação do veículo.
- Repatriamento. Se o Cliente se encontrar no estrangeiro e não for possível reparar o seu veículo em três dias úteis num concessionário Nissan, o serviço Nissan Assistance+ providenciará o repatriamento dos ocupantes do veículo e da sua bagagem.

Todas as condições do serviço Nissan Assistance+ podem ser consultadas no Manual de Manutenção Certificado de Garantia do Cliente entregue com o veículo.

4. NÚMERO DE CONTACTO GRATUITO

Promessa: “Em qualquer lugar, a qualquer hora, o que seja. Ligue o 800 200 000 e estaremos lá para o ajudar.”

Termos e Condições: A Nissan disponibiliza um número gratuito de contacto único para :

- Nissan Assistance+ (acidentes/avaria).
- Marcação de test drive.
- Consultas informativas.
- Apoio ao Cliente.

5. CHECK-UP GRATUITO DO VEÍCULO

Promessa: “Comprometemo-nos a proceder a um check-up gratuito do seu veículo antes de efetuar qualquer operação para que saiba exatamente o que tem de fazer e quanto vai custar. Pode consultar os nossos preços em nissan.pt e nos nossos Concessionários ou Reparadores Autorizados.”

Termos e Condições: A Nissan desenvolveu uma aplicação eletrónica para tablets que permite efetuar um check-up do veículo na presença do Cliente. O pessoal da oficina procede a este controlo como parte do serviço de manutenção. São verificados e comunicados ao Cliente todos os pontos do estado do veículo. Se o Cliente tiver efetuado uma marcação, será realizado um check-up gratuito do veículo na sua presença. Caso não seja possível realizar este check-up na presença do Cliente, será disponibilizado um formulário com uma lista de verificações como parte da operação de manutenção, sendo os resultados entregues em papel ou formato digital.

6. PLANO DE ACÇÃO 24 HORAS

Promessa: O Serviço de Apoio ao Cliente devolve a chamada aos Clientes em 24 horas.

Termos e Condições: Comprometemo-nos a dar uma resposta a qualquer questão, preocupação ou consulta que deseje fazer-nos num prazo inferior a 24 horas úteis. Não se trata de garantir a resolução da questão em 2 dias úteis nem de conceder apoio económico; o nosso compromisso consiste em tratar a sua questão, preocupação ou consulta num prazo adequado.

7. CONDIÇÕES GERAIS DE UTILIZAÇÃO DO WEBSITE

7.1. **ACESSO:** Através do seu website, a NIBSA faculta aos Utilizadores o acesso e a utilização de informação referente aos seus produtos e serviços. A utilização do site é gratuita para os Utilizadores e não exige subscrição ou registo prévio dos mesmos, embora o acesso a determinada informação exija a subscrição ou registo do Utilizador. Nos casos em que seja exigido o registo do utilizador, este compromete-se a selecionar, utilizar e preservar o seu nome de utilizador e palavra-passe com a devida diligência. O Utilizador deverá escolher e indicar as suas chaves de acesso que não poderão ser idênticas a outras já existentes. O Utilizador poderá, em qualquer momento, substituí-las por outras, sempre em conformidade com o disposto no parágrafo anterior.

7.2. **PROPRIEDADE DOS CONTEÚDOS:** A NIBSA detém os direitos de propriedade intelectual sobre os conteúdos do site. O Utilizador deverá abster-se de utilizar

quaisquer materiais ou conteúdos acessíveis através do site para fins distintos do objeto do mesmo.

- 7.3. **LIGAÇÃO A PARTIR DE OUTRO SITE:** Os Utilizadores e, de um modo geral, as pessoas que pretendam criar uma hiperligação entre o seu próprio site e o site da NIBSA não poderão fazê-lo sem prévio consentimento expresso por escrito desta. A criação de uma hiperligação não implica em caso algum a existência de relações entre a NIBSA e o proprietário do site com o qual a mesma é criada, nem a aceitação e aprovação por parte da NIBSA dos respetivos conteúdos ou serviços.
- 7.4. **PROTECÇÃO DOS DADOS:** Os dados facultados ao registar-se no site ou durante a respetiva utilização têm carácter voluntário, não sendo necessários para o acesso ao mesmo. Os seus dados pessoais serão introduzidos na base de dados da Nissan Ibéria, S.A. Sucursal em Portugal com vista a enviar-lhe a informação solicitada, bem como documentação ou publicidade relativa aos veículos e restantes produtos e serviços NISSAN. A Nissan Ibéria, S.A. Sucursal em Portugal garante a confidencialidade dos seus dados pessoais e compromete-se a não os ceder a qualquer pessoa ou entidade alheia ao Grupo Nissan ou à sua rede de Concessionários. De acordo com o estabelecido na Lei nº 67/98 de 26 de Outubro de Protecção de Dados Pessoais se desejar exercer os direitos de oposição, acesso, rectificação e cancelamento dos seus dados por favor escreva-nos para Nissan Iberia, S.A., Sucursal em Portugal - Base de Dados, Lagoas Park – Edif. 4, 2740-269 Porto Salvo o a través do e-mail marketing.nissan@nissan.pt.
- 7.5. **COOKIES:** O nosso site utiliza cookies quando um utilizador o visita. Os cookies são associados apenas a um utilizador anónimo e ao seu computador e não permitem identificar o nome e apelido do utilizador. Os cookies da Nissan não lêem dados do seu disco rígido nem os arquivos criados por outros fornecedores. Os cookies permitem reconhecer os utilizadores já registados, sem que tenham de registar-se a cada visita ao site. O utilizador pode configurar o seu navegador para ser avisado da receção de cookies e evitar a instalação dos mesmos, sem que isso impeça o acesso ao site. Para mais informação, consulte as instruções do seu navegador.
- 7.6. **FUNCIONAMENTO DO WEBSITE:** A NIBSA não garante a disponibilidade e continuidade de funcionamento do site, podendo, a todo o tempo, terminar ou suspender a disponibilidade ou funcionamento do mesmo e/ou de qualquer dos Serviços. A NIBSA também não garante a utilidade do site nem a atualização da informação sobre a disponibilidade de veículos específicos.
- 7.7. **PREÇOS DOS PRODUTOS E SERVIÇOS:** Todos os preços dos produtos e serviços indicados no site são preços de venda ao público recomendados, sendo o estabelecimento vendedor livre de praticar outros diferentes. As ofertas, promoções e oportunidades estão sujeitas ao cumprimento das condições e número limitado de unidades indicados no site, sem que o acesso à informação sobre os mesmos através do site implique qualquer reserva, pedido ou formalização de operação, salvo confirmação expressa por parte da NIBSA, devendo o cliente dirigir-se, em qualquer caso, ao seu concessionário ou reparador autorizado. A empresa reserva-se o direito de alterar (sem aviso prévio) quaisquer dados e especificações (pvp, dados técnicos, etc...), constantes do seu site.
- 7.8. **LEI APLICÁVEL E JURISDIÇÃO:** As presentes Condições Gerais regem-se pela lei portuguesa, sendo competentes os Julgados e Tribunais, nos termos da legislação em matéria de competência judicial.