CONDIÇÕES GERAIS DE APLICAÇÃO DA GARANTIA ADICIONAL DACIA ZEN

O presente documento tem por objeto definir as condições gerais de aplicação da garantia adicional DACIA ZEN.

Estes serviços são assegurados pela RENAULT PORTUGAL, S.A. – com sede em Lagoas Park, Edifício 15, piso 2, 2740-262 Porto Salvo, com o capital social de 38.462.920 € e inscrita na Conservatória do Registo Comercial sob o NIPC 500970602 (adiante designada por "**RENAULT**").

DACIA ZEN é uma extensão de garantia que é ativada na sequência da manutenção do Construtor do seu veículo da marca DACIA em qualquer Rede DACIA estabelecida em Portugal e Ilhas.

Uma vez ativada, esta garantia é válida durante 1 ano ou 30 000 km (o que primeiro ocorrer), na condição de terem sido cumpridas as condições de manutenção constantes do livro de manutenção do veículo.

A garantia adicional DACIA ZEN poderá ser acionada no caso de ser necessária uma intervenção para reparar uma falha de ordem eletrónica ou mecânica do veículo, atribuível a um defeito de fabrico ou montagem, nas condições especificadas em seguida.

1. VEÍCULOS E CLIENTES BENEFICIÁRIOS DA GARANTIA ADICIONAL DACIA ZEN

Qualquer veículo da gama DACIA, matriculados originalmente em Portugal.

Estão excluídos dos benefícios da presente garantia adicional DACIA ZEN:

- Veículos de aluguer e de administrações, bem como veículos utilizados em competição de qualquer natureza ou outras formas de condução semelhantes.
- Veículos de polícia, de bombeiros, ambulâncias e veículos utilizados noutros serviços de emergência.

- Veículos matriculados em nome de um Concessionário/Reparador de automóveis, de uma oficina ou de outro tipo de sociedade que comercialize, normalmente, veículos automóveis
- Veículos com mais de 6 anos (a partir da data da primeira entrada em circulação do veículo)
- Veículos com mais de 120 000 km
- Veículos que tenham sido declarados como perda total e/ou retirados de circulação
- Veículos TVDE, TÁXIS, Escolas de condução e Empresas de transporte privado de passageiros.

2. DATA DE PRODUÇÃO DE EFEITOS DA GARANTIA ADICIONAL DACIA ZEN

A garantia adicional DACIA ZEN é válida até 1 ano ou 30 000 km (o que primeiro ocorrer), a partir da realização da manutenção do Construtor do veículo.
Para os veículos DACIA que já não estejam cobertos pela garantia do Construtor ou pela extensão de garantia do Construtor, será aplicado um período de carência de um mês que entrará em vigor aquando da ativação da garantia adicional DACIA ZEN.
Para os veículos DACIA que ainda estejam cobertos pela garantia do Construtor ou pela extensão de garantia do Construtor, a garantia adicional DACIA ZEN entrará em vigor no final da mesma até à data de realização da próxima operação de manutenção do Construtor indicada no livro de manutenção do veículo.

3. DURAÇÃO – QUILOMETRAGEM DA GARANTIA ADICIONAL DACIA ZEN

A duração da garantia adicional DACIA ZEN iniciar-se-á na data de realização da operação de manutenção do Construtor. A garantia adicional DACIA ZEN terminará quando for atingido o primeiro dos dois prazos subscritos, 1 ano ou 30 000 km.

Em caso de substituição do conta-quilómetros, será considerado o acumulado da quilometragem indicada no anterior e no novo conta-quilómetros.
A garantia adicional DACIA ZEN pode ser transferida para o novo proprietário do veículo, na condição de não ter sido ultrapassado o número máximo de quilómetros ou o período de cobertura.

4. ÂMBITO DE APLICAÇÃO DA GARANTIA ADICIONAL DACIA ZEN

A garantia adicional DACIA ZEN cobre:

A substituição ou a reparação de peças mecânicas, elétricas e eletrónicas do veículo (mão de obra incluída), cujo defeito coberto pela garantia adicional DACIA ZEN tenha sido devidamente constatado por iniciativa do Cliente, bem como as eventuais reparações dos danos causados em consequência desse defeito noutras peças do veículo. As peças mencionadas abaixo estão excluídas.

As peças originais ou equivalentes, montadas para substituir as peças colocadas ao abrigo da presente assistência DACIA, são garantidas até ao termo da presente garantia DACIA ZEN. Esta cobertura não substitui a garantia legal aplicável.

5. RESTRIÇÕES E EXCLUSÕES DA GARANTIA ADICIONAL DACIA ZEN (lista não taxativa)

A garantia adicional DACIA ZEN não cobre:

- O dano resultante de uma utilização do veículo não conforme às condições de utilização indicadas no Manual do Utilizador e na Ficha de Manutenção e de Garantia do veículo,
- Os danos resultantes da utilização do veículo em competição desportiva de qualquer natureza,
- Os danos resultantes de uma má manutenção do veículo, nomeadamente quando não tiverem sido respeitadas as recomendações relativas ao tratamento, à periodicidade de manutenção ou aos intervalos dos quilómetros ou aos cuidados a ter com o veículo, previstos no Manual do Utilizador e na Ficha de Manutenção e de Garantia do veículo,
- Os danos resultantes de uma reparação ou manutenção efetuada num reparador fora da Rede DACIA e sem que tenham sido respeitados os métodos de reparação e do programa de manutenção previstos pelo Construtor sobre a matéria,
- As consequências de falhas de funcionamento que não tiverem sido imediatamente assinaladas à Rede DACIA, ou que à Rede não tenha sido dada a possibilidade de reparar ou que tenham sido reparadas demasiado tarde,
- As despesas de manutenção realizadas pelo Cliente, de acordo com o programa de manutenção previsto pelo Construtor,
- A substituição ou a reposição do nível de produtos líquidos utilizados (tais como óleo, líquido de refrigeração, líquido lava-vidros, fluido do ar condicionado) inerente à utilização e/ou à manutenção do veículo,
- A substituição de pneus e o alinhamento da direção,
- A substituição de peças sujeitas a desgaste resultante da utilização do veículo ou da sua quilometragem,

- As folgas, regulações incorretas e as modificações mecânicas que não resultem na rutura de peças sob garantia que sejam uma consequência da idade e da utilização do veículo,
- As eventuais consequências devidas à rutura ou ao desgaste de peças não abrangidas por garantia, folga excessiva ou vibração,
- Qualquer folga, vibração, ruído ou reprogramação que não afete o funcionamento normal do veículo.

- As anomalias causadas por agentes exteriores, tais como:
• acidentes, choques, esfoladelas, riscos, danos provocados por projeção de gravilha ou objetos sólidos, granizo, atos de vandalismo,
• desrespeito pelas recomendações do Construtor,
• defeitos de aspeto causados por um fenómeno de poluição atmosférica, depósitos de origem vegetal como resina, dejetos de animais, produtos químicos,
• transporte de produtos,
• utilização de combustível ou outros fluidos de má qualidade,
• montagem de acessórios não homologados pelo Construtor,
• montagem de acessórios homologados pelo Construtor, instalados sem respeito pelas recomendações e/ou instruções definidas por este último,
- Os danos estéticos, tais como: pintura, ferrugem, descoloração, deformação, descamação, descolamento, danos causados por água ou condensação

- Os danos causados por casos de força maior, tais como: trovoada, incêndio, inundações, sismos, fenómenos climáticos, efeitos de guerra, tumultos e atentados,
- Os elementos do veículo que tenham sido transformados e as consequências (deterioração, desgaste prematuro, alterações, etc.) da transformação em outras partes ou componentes do veículo, ou nas suas características,
- As consequências indiretas de um eventual defeito (perda de exploração, duração de imobilização, etc.).
- Esta cobertura é cancelada no caso de a falha ter origem na falta de cumprimento das operações e verificações indicadas no livro de manutenção do veículo.
- Os serviços de assistência, em caso de avaria imobilizante
- Os serviços de mobilidade.
- Para os veículos que já não beneficiem da garantia do Construtor ou da extensão de garantia do Construtor: as falhas ocorridas nos primeiros trinta (30) dias após a manutenção em garantia ou que já existiam à data de entrada na oficina para a realização da operação de manutenção

- O custo de cada cobertura nunca poderá, em caso algum, exceder o valor económico do veículo no dia em que ocorrer a falha ou mau funcionamento

- Da mesma forma, a soma dos custos (IVA incluído) de todos os serviços e reparações durante o período de aplicação da garantia adicional DACIA ZEN não pode exceder o preço de compra do veículo. Se a soma das intervenções ultrapassar o valor do veículo, o Cliente poderá assumir a diferença de custos.

- As peças ou os componentes seguintes:

Categoria	**Descrição**
Motor e periférico	Escape: tubo de saída e conversor catalítico Escape: tubo intermédio, conversor catalítico, panela de escape Filtro de partículas de gases de escape (FAP) Escape: tubo intermédio, panela de expansão, panela de escape Correia de acionamento auxiliar e correia de distribuição
Iluminação	Lâmpadas e faróis
Discos e mecanismo de embraiagem	Embraiagem, apoio de rolamento, discos, mecanismo Embraiagem, Discos de travão, Mecanismo
Carroçaria parte 1	Carroçaria, pintura e acabamentos Chassis Para-choques, molduras, embelezadores Monogramas Antenas
Carroçaria parte 2	Afinações das portas, do capô, da bagageira, das dobradiças, fechaduras, do portão traseiro ou de qualquer componente que possa necessitar regularmente de afinação
Posto de condução, ar	Quadro de instrumentos Volante: equilibragem, afinação, alinhamento

condicionado, aquecimento	Travões Rodas, Pneus, jantes & válvulas Recarga do sistema de ar condicionado Bateria de 12V
Guarnição interior	Guarnições, tapetes Insonorizantes
Bancos	Capas e assentos, guarnição
Visibilidade	Vidros, incluindo elevadores de vidros manuais Escovas de limpa-vidros
Multimédia	Sistema de navegação Rádio Telefone
Outros	Peças não montadas em fábrica, acessórios, equipamentos especiais (incluindo alarmes) Todos os elementos de serviço/operações de manutenção e peças Ajustes; ou Peças abrangidas por um ajuste especial da política, uma campanha de recolha ou qualquer outra cobertura de garantia

6. COBERTURA GEOGRÁFICA DA GARANTIA ADICIONAL DACIA ZEN

A garantia adicional DACIA ZEN é aplicável a qualquer veículo DACIA enquanto este circular e se mantiver matriculado num dos países indicados na lista abaixo.

FRANÇA METROPOLITANA E DEPARTAMENTOS, REGIÕES E COLETIVIDADES ULTRAMARINAS (DROM/COM) – ALBÂNIA – ALEMANHA – ANDORRA – ÁUSTRIA – BÉLGICA – BÓSNIA-HERZEGOVINA – BULGÁRIA – CHIPRE – ESTÓNIA – CROÁCIA – DINAMARCA – ESPANHA – ESTÓNIA – FINLÂNDIA – GRÃ-BRETANHA – GRÉCIA – HUNGRIA – ITÁLIA – IRLANDA - ISLÂNDIA – KOSOVO – LETÓNIA – LIECHTENSTEIN – LITUÂNIA – LUXEMBURGO – MACEDÓNIA – MALTA – MÓNACO – NORUEGA – PAÍSES BAIXOS – POLÓNIA – PORTUGAL – REPÚBLICA CHECA – ROMÉNIA – SÃO MARINO – SÉRVIA e MONTENEGRO – ESLOVÁQUIA – ESLOVÉNIA – SUÉCIA – SUÍÇA.

A garantia adicional DACIA ZEN é aplicável junto dos membros da Rede DACIA destes países.
Esta lista de países pode ser atualizada, encontrando-se disponível na Rede DACIA e no website www.dacia.pt.
Se o veículo for utilizado por um longo período ou registado fora de área geográfica acima definida, o cliente perde o benefício destas condições de cobertura.

7. APLICAÇÃO DA GARANTIA ADICIONAL DACIA ZEN

Para beneficiar da garantia adicional DACIA ZEN, o Cliente deve:

• utilizar o veículo e efetuar a respetiva manutenção de acordo com as recomendações indicadas no Manual do Utilizador e na Ficha de Manutenção e de Garantia,

• dirigir-se a qualquer membro da Rede DACIA detentora do distintivo da marca, único habilitado a efetuar intervenções neste âmbito,

• apresentar a última fatura de manutenção realizada na Rede DACIA para permitir verificar a data de produção de efeitos da garantia adicional DACIA ZEN e se está válida e fazer constar, o mais rapidamente possível, através de um reparador da Rede DACIA, ou por escrito, o defeito coberto por esta garantia.

8. MODIFICAÇÃO DAS CONDIÇÕES

A Renault Portugal S.A. reserva-se o direito de atualizar, alterar ou substituir, no todo ou em parte, qualquer elemento das presentes Condições Gerais.

9. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

As presentes condições gerais de aplicação da garantia adicional DACIA ZEN são regidas exclusivamente pelo direito português e qualquer litígio existente será interpretado de acordo com as presentes Condições Gerais, cuja interpretação, validade e execução deverá ter por base a legislação portuguesa aplicável.
Em caso de litígio, as Partes envidarão todos os esforços para a sua resolução amigável (o Cliente deverá utilizar os canais disponibilizados no Serviço de Apoio ao Cliente Dacia).
Em caso de falta de acordo amigável e de acordo com a Lei 144/2015, de 8 de setembro e artigo 33º do Decreto-lei nº 24/2014, de 14 de fevereiro, o Cliente consumidor tem a possibilidade de recorrer a

uma das entidades de resolução alternativa de litígios de consumo com competência territorial quanto ao local da celebração do contrato, elencadas no mapa detalhado disponível para consulta disponível no site da Direção Geral do Consumidor, através do link https://www.consumidor.gov.pt/parceiros/sistema-de-defesa-do-consumidor/entidades-de-resolucao-alternativa-de-litigios-de-consumo/ral-mapa-e-lista-de-entidades.aspx ou, alternativamente e nos termos legais, recorrer ao tribunal arbitral do Centro de Arbitragem do Sector Automóvel.

Em caso de litígio:

- se o Cliente for um comerciante incluído no escopo dos beneficiários da garantia DACIA ZEN, o tribunal da área de Lisboa será o único foro competente,
- se o Cliente for consumidor, a escolha do tribunal competente fazer-se-á de acordo com as disposições gerais da lei portuguesa, sendo que o Cliente poderá recorrer a um procedimento de mediação convencional ou a qualquer outra forma alternativa de resolução de litígios supramencionada ao seu dispor segundo a legislação portuguesa.

10. DADOS PESSOAIS

No âmbito da utilização da garantia DACIA ZEN, os seus dados pessoais serão tratados sob as condições detalhadas na política de proteção de dados pessoais do Grupo Renault S.A., acessível através do site Dacia, https://www.dacia.pt/politica-de-privacidade.html

11. SERVIÇO DE APOIO AO CLIENTE

As coordenadas do Serviço de Apoio ao Cliente são as seguintes:

RENAULT Portugal, S.A.

Morada: Lagoas Park, Edifício 15, piso 2, 2740-262 Porto Salvo

Serviço de apoio ao cliente: Disponível através do email contacto.dacia@dacia.pt ou através dos formulários dedicados no site www.dacia.pt e ainda, via telefone, através do 808 232 242 (custo de uma chamada local).