



Boletim de Garantias

NISSAN EUROPA

DATA	Março 2020
TÍTULO	Política de Garantia e Goodwill para período COVID-19
PARA	Todos os utilizadores
PAISES	TODA A EUROPA

Anexo

1) Perguntas e Respostas

P1 A manutenção do veículo é necessária, mas a oficina não está disponível ou não quero assumir riscos com a viagem. O que devo fazer?

R1 Durante o período do COVID-19, caso não possa realizar a manutenção de acordo ao plano indicado pela marca, não se preocupe, não afetará a garantia do seu veículo. Por favor contate com o seu Serviço Oficial Nissan para que seja agendada a manutenção o antes possível. O esperado é que na situação atual uma solução alternativa de mobilidade seja reduzida.

P2 O meu veículo requer uma reparação em garantia, mas a oficina não está disponível ou não quero assumir riscos com a viagem. O que devo fazer?

R2 Se considerar que o seu veículo não está a funcionar corretamente ou há alguma luz de aviso acesa, por favor verifique o **Manual do Proprietário** do seu veículo ou utilize a App **NISSAN Driver's Guide** para obter mais informação. Por favor contate com o seu Serviço Oficial Nissan para que seja agendada a manutenção o antes possível.

P3 O meu veículo não pega/não pode ser conduzido/tem uma luz de aviso vermelha acesa

R3 Caso tenha uma luz de aviso vermelha ou tiver uma preocupação de segurança em relação ao veículo, pare imediatamente e entre em contato com a NISSAN Assistance. Com base nas diretivas da COVID-19 do governo local, o veículo será encaminhado a uma oficina Nissan ou a sua residência até que o veículo possa ser reparado.

P4 A garantia do meu veículo acaba antes de poder realizar a reparação. O que fará a Nissan?

R4 A Nissan assumirá qualquer reparação em garantia para veículos no fim de garantia e que a mesma não possa ser realizada neste período.

P5 Não posso realizar as manutenções de acordo ao plano preconizado pela Marca. Afetará a garantia do meu veículo?

R5 Não, a NISSAN será flexível para com os clientes, nestes momentos difíceis. Porém, por favor garanta manter os níveis corretos de óleo do motor e refrigerante de acordo com o **Manual do Proprietário** ou a App **NISSAN Driver's Guide**.

P6 Terá algum custo para mim o atraso na reparação em garantia ou na manutenção?

R6 Os custos da reparação requerida estarão cobertos com base na cobertura da garantia contratual.



- P7** *Haverá a possibilidade de dispor de um veículo de cortesia durante o tempo que a reparação não possa ser realizada?*
- R7 De acordo com as diretivas dos governos locais, por favor analise se a deslocação é absolutamente necessária. Dada a situação, a mobilidade será reduzida. Caso seja necessária, contate com o seu Serviço Oficial Nissan (se disponível) ou com o Serviço de Apoio ao Cliente **NISSAN** em relação à disponibilidade de um veículo de cortesia.
- P8** *O meu veículo tem uma Ação de Chamada pendente. Devo continuar a usar o veículo?*
- R8 Se recebeu uma notificação para uma reparação de campanha, mas ainda não foi possível agendar a visita, por favor faça-o quanto antes. Se o agendamento foi cancelado por indisponibilidade do Concessionário ou Reparador Autorizado, por favor contate novamente logo após a reabertura para agendar uma nova visita.
- P9** *Quando a Nissan voltará à situação normal?*
- R9 Depende da evolução da situação causada pelo COVID-19. A Nissan está a monitorizar a situação e segue as instruções dos governos locais.
- P10** *O cliente deve ir ao seu Concessionário ou Reparador Autorizado habitual para uma eventual reparação?*
- R10 Não. Os clientes podem contactar qualquer Concessionário ou Reparador Autorizado Nissan que esteja em funcionamento.