

Términos y Condiciones Generales de Promesa Cliente Nissan

Las presentes condiciones generales regulan los Términos y Condiciones de disfrute y aplicabilidad de la Promesa Cliente que Nissan Iberia, S.A. (en adelante, "NIBSA") lanzada por Nissan para todos los clientes propietarios de un Nissan de conformidad con las condiciones que se detallan a continuación y en particular con las condiciones concretas de cada una de las promesas. NISSAN IBERIA, S.A. (en adelante "NIBSA") realizará sus mejores esfuerzos para cumplir fielmente con sus compromisos, si bien, se reserva el derecho de corregir, modificar o retirar todos o cualquiera de las compromisos en cualquier momento. Nissan Iberia, S.A. tiene su domicilio en Calle Gran Vía de L'Hospitalet, 149-151, 08908 L'Hospitalet de Llobregat (Barcelona), y CIF A60622743, Inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona, tomo 27406 folio 162, hoja B-117849.

1. VEHÍCULO DE CORTESÍA GRATUITO

Promesa: "Nos comprometemos a garantizarte la movilidad mientras atendemos a tu Nissan. Reserva cita al taller y te ofrecemos un vehículo de cortesía de manera gratuita u otras alternativas de movilidad que satisfagan tus necesidades".

Términos y Condiciones: Nissan ofrecerá una solución de movilidad en base a las necesidades de movilidad del cliente incluyendo, si fuera apropiado y sujeto a disponibilidad, un vehículo de cortesía siempre que el cliente pida cita y acuda a un Taller de la Red Oficial Nissan para realizar cualquier operación de reparación o mantenimiento sujeto a disponibilidad de vehículos en dicho Taller Nissan. El Cliente deberá acudir al Taller Nissan donde ha reservado día y hora para realizar su mantenimiento o reparación mecánica y recoger el vehículo de cortesía presencialmente. Nissan realizará sus mejores esfuerzos para ofrecer soluciones de movilidad que satisfagan las necesidades de los Clientes, si bien, Nissan no puede garantizar en todo momento que haya disponibilidad de vehículos de cortesía en todo momento o que todos los vehículos sean de las prestaciones y características deseadas o de similares características a las del vehículo propiedad del cliente.

La presente promesa será de aplicación sólo para Clientes:

- i. Que sean titulares de un vehículo Nissan en propiedad (se excluyen expresamente las empresas de alquiler Rent-a-Car).
- ii. Que sean arrendatarios a largo plazo de un vehículo Nissan (en régimen de alquiler a largo plazo Renting).

Sin perjuicio de lo indicado anteriormente, los Clientes elegibles podrán designar a un familiar como conductor autorizado adicional en el documento de Autorización en el momento de recoger el vehículo en el Concesionario Nissan.

Será requisito que los Clientes elegibles se hayan registrado previamente en la aplicación de clientes You+Nissan, en caso contrario no se podrá garantizar disponibilidad del vehículo. La presente Promesa será aplicable sólo para operaciones de mantenimiento y averías mecánicas tanto si éstas se encuentran cubiertas por la garantía Nissan de fábrica como no cubiertas. Quedan expresamente excluidas las operaciones de chapa y pintura. El tiempo máximo de cesión del vehículo de cortesía será de como máximo 3 días laborables a no ser que se retrase la salida de taller del vehículo del cliente por causas ajenas al Cliente, en caso contrario, el Cliente deberá abonar el coste de 39 €/día de retraso en la devolución del vehículo de cortesía. El kilometraje máximo permitido es de 200 Km. diarios, en caso de que el Cliente exceda dicho kilometraje máximo diario deberá abonar a razón de 0.19 €/Km excedido. El Cliente deberá devolver el vehículo limpio por fuera y por dentro, en perfecto estado de uso y con el depósito lleno, en caso de que no se devuelva el vehículo con el depósito lleno deberá abonarse el importe de 20 € por cada ¼ de depósito consumido.

Los vehículos de cortesía serán ofrecidos únicamente a clientes que cumplan todos los requisitos que se indican a continuación:

- Sean mayores de edad.
- Sean titulares de un permiso de conducción válido y éste no haya sido revocado en los últimos cinco años.

Los Vehículos dispondrán de una póliza de seguro a todo riesgo con franquicia de 270 €. La cobertura de dicha póliza será entregada con la documentación de cada vehículo. El Cliente asumirá cualquier concepto e importe no cubierto por el seguro suscrito, inclusive la responsabilidad civil o penal que se derive de un mal uso o accidente. En este sentido, a los efectos de la Ley 17/2005 reguladora del permiso y de la licencia por puntos, los conductores serán considerados como responsables de cuantas infracciones de tráfico se cometan durante el tiempo en que el Vehículo se encuentre en su poder, especialmente en caso de conducción bajo los efectos del alcohol o de narcóticos. El Cliente deberá firmar el documento de cesión en el que se le informará de las condiciones y exclusiones indicadas en la correspondiente Póliza de Seguro de los vehículos aceptando expresamente las condiciones y exclusiones indicadas en la correspondiente Póliza de Seguro del Vehículo.

2. EQUIPARACIÓN DE PRECIOS DE SERVICIO

Promesa: “Nos comprometemos a ofrecerte el mejor mantenimiento para tu Nissan gracias a la experiencia de nuestros equipos cualificados de Nissan. Sencillamente sabemos mejor que nadie cómo cuidar de tu vehículo. Además, para garantizar la mejor relación calidad-precio equipararemos el precio de los presupuestos comparables que incluyan el uso exclusivo de recambios, mano de obra y fluidos genuinos Nissan en un radio máximo de 10 Km. desde cualquier concesionario o taller de nuestra red en España.”

Términos y Condiciones: La presente promesa será de aplicación a los clientes particulares y será de aplicación respecto de aquellos presupuestos equiparables que contengan exclusivamente recambios genuinos Nissan incluyendo fluidos y mano de obra. Se equiparán presupuestos únicamente relativos a mantenimientos y reparaciones mecánicas, excluyéndose expresamente operaciones de chapa y pintura (p.ej. parabrisas). También se excluyen accesorios y neumáticos. Se igualará el importe total del presupuesto del taller independiente ubicado en un radio máximo de 10 Km. de tu Concesionario o Taller Autorizado Nissan y que incluya el precio de la mano de obra y los recambios. No son válidos presupuestos de más de una semana de antigüedad ni de Internet. Se igualará el importe total del presupuesto (precio de la mano de obra más los recambios, no se realizará por separado la equiparación de dichos conceptos). El presupuesto debe tener el sello del reparador y aportarse presencialmente en el momento de la visita del Cliente al Taller.

El presupuesto del taller independiente debe recoger:

- Indicación de la dirección del taller y razón social (a un máx. de 10 Km. de distancia de tu Concesionario o Taller Autorizado Nissan).
- Número de Identificación fiscal
- Datos registrales
- VIN o matrícula del vehículo respecto al cual se presupuesta una determinada operación de mantenimiento o reparación y respecto al cual se solicita la equiparación.
- Fecha del presupuesto (debe ser inferior a una semana).
- Debe contener referencias de los recambios y fluidos (todos deben ser Nissan Genuine).
- Deben detallarse por separado los costes de recambios y mano de obra.
- El importe total del presupuesto deberá expresar y desglosar el importe neto e impuestos (p.ej. IVA).

La presente promesa será de aplicación en aquellos Concesionarios y Talleres Autorizados Nissan adheridos a la presente promesa. Consulta a tu Concesionario o Taller Autorizado Nissan.

Todos los presupuestos que se aporten para ser equiparados deben ser reales, emitidos de buena fe. El Concesionario o Taller Autorizado Nissan se reserva a su discreción el derecho de aceptar o rechazar cualquier equiparación de presupuesto si en su opinión dicho presupuesto ha sido elaborado de mala fe o sin cumplir los requisitos mínimos relacionados en los presentes Términos y Condiciones.

3. NISSAN ASSISTANCE PARA TODA LA VIDA

Promesa: “Nos comprometemos a ofrecerte soluciones y soporte constante. Sea cual sea la edad de tu Nissan, cuando realices el mantenimiento periódico de tu vehículo, te garantizamos un año de asistencia en carretera, 24 horas, 7 días a la semana, por si algo inesperado sucede.”

Términos y Condiciones: Garantizamos Nissan Assistance siempre que se realice el mantenimiento del vehículo Nissan en nuestros Talleres Oficiales Nissan se ofrecerá un año de asistencia gratuito hasta el siguiente mantenimiento, 24 horas al día, 7 días a la semana, todos los días del año, domingos y festivos incluidos. Ante cualquier incidencia, basta con una llamada del Cliente al teléfono gratuito 900 118 119. Si el Cliente está en el extranjero debe consultar los números del servicio de Asistencia Europea en carretera de Nissan impresos en el certificado de garantía. Válido para averías, accidentes y problemas provocados por el Cliente (tales como, pero sin restringirse a, descarga de batería, quedarse sin combustible, llenado de depósito con combustible erróneo, rotura o pérdida de llaves, pinchazos de neumáticos, rotura de lunas, etc.).

Servicios Básicos:

- Asesoramiento telefónico para solucionar problemas menores.
- Reparación in situ. Si no es posible solucionar el problema por teléfono, Nissan Assistance envía su equipo de asistencia al Cliente.
- Remolcado hasta el Concesionario /Taller Autorizado Nissan más cercano. Si no se puede reparar el vehículo in situ, el equipo de asistencia lo remolcará hasta el Concesionario / Taller Autorizado Nissan más cercano.

Servicios Adicionales (Excluidos en Islas):

Si no es posible reparar el vehículo en el día, Nissan Assistance le proporcionará una de estas alternativas:

- Un medio para continuar el viaje y que tanto el conductor como pasajeros puedan llegar a su destino o volver a casa.
- Vehículo de sustitución durante tres días laborables para que el Cliente no pierda movilidad mientras está reparando su vehículo.
- Alojamiento durante tres días laborables. Si el incidente se produce a más de 50 km del domicilio del Cliente, este puede optar por esperar hasta que el vehículo esté reparado.
- Repatriación. Si el Cliente está en el extranjero y no es posible reparar su vehículo en tres días laborables en algún concesionario Nissan, el servicio Nissan Assistance gestionará la repatriación de los ocupantes del vehículo y su equipaje.

Las condiciones detalladas del servicio Nissan Assistance pueden consultarse en el Libro de Mantenimientos Certificado de Garantía del Cliente entregado con el vehículo.

4. NÚMERO DE CONTACTO GRATUITO

Promesa: “Donde sea, cuando sea, lo que sea. Llama al 900 118 119 y estaremos ahí para ayudarte.”

Términos y Condiciones: Nissan ofrece un número gratuito de contacto único para:

- Nissan Assistance (accidentes/avería).
- Reserva de pruebas de conducción.
- Consultas informativas.
- Atención al Cliente.

5. CHEQUEO DE VEHÍCULO GRATUITO

Promesa: “Nos comprometemos a hacer un control de estado gratuito a tu vehículo antes de efectuar cualquier operación para que sepas exactamente qué hay que hacer y cuánto te costará. Puedes consultar nuestros precios en nissan.es y en nuestros Concesionarios o Talleres Autorizados.”

Términos y Condiciones: Nissan ha desarrollado una aplicación electrónica para tabletas que permite efectuar un control de estado del vehículo en presencia del Cliente. El personal del taller llevará a cabo el control de estado del vehículo como parte del servicio de mantenimiento. Se comprobarán y comunicarán al Cliente todos los puntos del estado del vehículo. Siempre que se solicite cita se ofrecerá al Cliente la realización de un control del estado gratuito del vehículo en su presencia. Si se rechaza o no es posible efectuar el control del estado del vehículo en presencia del Cliente se le ofrecerá un formulario con una lista de comprobación como parte de la operación de mantenimiento y se facilitará los resultados en copia en papel o digital.

6. PLAN DE ACCIÓN 24 HORAS

Promesa: El Servicio de Atención al Cliente devuelve la llamada a los Clientes antes de 24 horas.

Términos y Condiciones: Ante cualquier cuestión, preocupación o consulta que desee dirigirnos nos comprometemos a facilitar una propuesta de resolución en un plazo inferior a 24 horas laborables. Nuestro compromiso no es garantizar que la cuestión se resuelva en 2 días laborables ni un compromiso de apoyo económico; nuestro compromiso es que tu cuestión, preocupación o consulta sea gestionada en un plazo adecuado.

7. CONDICIONES GENERALES DE UTILIZACIÓN DEL SITIO WEB

7.1. **ACCESO:** A través del sitio web, NIBSA facilita a los Usuarios el acceso y la utilización de diversa información referente a sus productos y servicios. La utilización del web tiene carácter gratuito para los Usuarios y no exige la previa suscripción o registro del Usuario. No obstante, el acceso a determinada información sólo puede hacerse mediante suscripción o registro del Usuario. Cuando se requiera el registro de usuario, éste se compromete a seleccionar, usar y conservar su nombre de usuario y su contraseña con la debida diligencia. El Usuario elegirá e indicará sus propias Claves de Acceso con la limitación de la inexistencia de unas Claves de Acceso previas que sean idénticas a las elegidas por el Usuario. El Usuario podrá en cualquier momento cambiarlas por cualesquiera otras, siempre de conformidad con lo previsto en el párrafo anterior.

7.2. **PROPIEDAD DE LOS CONTENIDOS:** NIBSA ostentará los derechos de propiedad intelectual sobre los contenidos del sitio web. El Usuario deberá abstenerse de utilizar para fines distintos del objeto del sitio web cualquier clase de materiales o contenidos accesibles a través de este.

7.3. **CONEXIÓN DESDE OTRO WEB:** Los Usuarios y, en general, aquellas personas que se propongan establecer un hiperenlace o conexión entre su propio web y el presente sitio web no podrán hacerlo sin el previo consentimiento expreso y por escrito de NIBSA. El establecimiento del Hiperenlace no implica en ningún caso la existencia de relaciones entre NIBSA y el propietario del sitio web en el que se establezca, ni la aceptación y aprobación por parte de NIBSA de sus contenidos o servicios.

7.4. **PROTECCION DE DATOS:** Los datos facilitados al registrarse en el sitio web o durante la utilización del mismo tienen carácter voluntario, no siendo necesarios para el acceso al sitio web. Sus datos personales serán introducidos en la base de datos de Nissan Iberia, S.A. para su utilización a efectos de facilitarle la información solicitada por usted así como para el envío de documentación o publicidad relativa a los vehículos y restantes productos y servicios NISSAN. Nissan Iberia, S.A. garantiza la confidencialidad de sus datos personales y se compromete a no cederlos a ninguna persona o entidad ajena al Grupo Nissan o su red de Concesionarios. Podrá ejercitar los derechos de oposición, acceso, rectificación y cancelación de sus datos, previstos en la L.O. 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, remitiendo escrito indicando claramente su nombre completo y dirección a Nissan Iberia, S.A. Dpto. Marketing-Base de datos Avda. Gran Vía de L'Hospitalet 149-151 (08908) de L'Hospitalet de Llobregat (Barcelona), o a través del e-mail basedatos@nissan.es.

7.5. **COOKIES:** El sitio web utiliza cookies cuando un Usuario navega por él. Las cookies se asocian únicamente con un Usuario anónimo y su ordenador y no proporcionan referencias que permitan deducir el nombre y apellidos del Usuario. Las cookies de Nissan no pueden leer datos de su disco duro ni leer

los archivos cookie creados por otros proveedores. Gracias a las cookies el sitio web puede reconocer a los Usuarios ya registrados sin que tengan que registrarse en cada visita. El Usuario puede configurar su navegador para ser avisado de la recepción de cookies y para evitar la instalación de cookies sin que ello impida el acceso al sitio web. Para más información, consulte las instrucciones de su navegador.

7.6. FUNCIONAMIENTO DEL SITIO WEB: NIBSA no garantiza la disponibilidad y continuidad del funcionamiento del web. NIBSA podrá dar por terminada o suspender la disponibilidad o funcionamiento del web y/o de cualquiera de los Servicios en cualquier momento. NIBSA tampoco garantiza la utilidad del web ni la actualización de la información sobre disponibilidad de los vehículos concretos.

7.7. PRECIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS: Todos los precios de los productos y servicios indicados en el sitio web son precios de venta al público recomendados, siendo libre el establecimiento vendedor de fijar otros diferentes. Las ofertas, promociones y oportunidades estarán sujetas, en su caso, al cumplimiento de las condiciones y número limitado de unidades que se indiquen en el sitio web, sin que el acceso a la información sobre las mismas a través del sitio web suponga reserva ni pedido ni formalización de operación alguna, salvo confirmación expresa por parte de NIBSA, debiendo en todo caso dirigirse al concesionario o taller autorizado correspondiente. La empresa se reserva el derecho de modificar (sin previo aviso) cualquiera de los datos y especificaciones (pvp, datos técnicos, etc...), que aparecen en esta publicación Web.

7.8. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN: Estas Condiciones Generales se rigen por la ley española siendo competentes los Juzgados y Tribunales conforme la legislación en materia de competencia judicial.