

Términos y Condiciones Generales de la Promesa de Servicio al Cliente de Nissan

Las presentes condiciones generales regulan los Términos y Condiciones de disfrute y aplicabilidad de la Promesa de Servicio al Cliente que Nissan Motor España, S.A.U. (en adelante, "NMESA" o "Nissan") 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 MOTOR ESPAÑA, S.A.U. (en adelante "NMESA" o "Nissan") 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 los compromisos en cualquier momento. Nissan Motor España, S.A.U. tiene su domicilio en Avenida 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 ofrecerte movilidad mientras atendemos a tu Nissan. Reserva cita en tu taller Nissan y te ofrecemos un vehículo de cortesía de manera gratuita u otras alternativas de movilidad sujeto al cumplimiento de condiciones".

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 previa 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 que haya disponibilidad de vehículos de cortesía en todo momento o que todos los vehículos sean de las prestaciones y características deseadas o similares 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 Taller 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 40 € por cada ¼ de depósito consumido o el importe correspondiente por el combustible consumido de conformidad con el precio por litro del combustible que corresponda a la motorización que equipe el vehículo vigente en el momento de la cesión de resultar este superior.

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. El Concesionario o Taller Nissan puede decidir discrecionalmente exigir garantías que considere oportunas para asegurar el cumplimiento de las responsabilidades anteriormente descritas.

2. NISSAN ASSISTANCE

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.

3. 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 facilitarán los resultados en copia en papel o digital.

4. GARANTÍA NISSAN+ (también denominado NISSAN MORE PLAN) HASTA 10 AÑOS

Promesa: “Después de la garantía de fabricante, te ofrecemos una garantía comercial sobre los componentes mecánicos más importantes de tu vehículo Nissan por un periodo de 12 meses o cuando se alcance el kilometraje previsto hasta el siguiente mantenimiento, si dicho kilometraje se alcanza antes de que finalice el plazo de 12 meses, hasta que el vehículo cumpla un máximo de 10 años de antigüedad o 200.000 km (lo que primero suceda) al realizar un mantenimiento siguiendo el programa de mantenimiento recomendado por NISSAN estipulado en el Libro de Garantía correspondiente a tu vehículo en un Concesionario o Taller Autorizado Nissan.

Términos y Condiciones: NISSAN+ es una garantía comercial ofrecida por NISSAN MOTOR ESPAÑA, S.A.U. (NMESA) a los propietarios de vehículos Nissan que realicen el mantenimiento de sus vehículos en Concesionarios o Talleres Autorizados Nissan (aplican condiciones, para más información consultar el documento de términos y condiciones).

4.1. Descripción del Programa

NISSAN+ proporciona a los propietarios de vehículos Nissan una garantía adicional que se activa, para vehículos fuera del periodo de garantía de fabricante y/o sin contrato de garantía extendida, tras la realización de los mantenimientos del vehículo conforme a las pautas establecidas en el Libro de Garantía. La activación de la garantía adicional Nissan+ se producirá posterior a la realización de los mantenimientos en Concesionarios o Talleres Autorizados Nissan, tras el lanzamiento del Programa Nissan+ y siempre que se cumplan las condiciones del Programa. La duración de esta garantía es de 12 meses o cuando se alcance el kilometraje previsto hasta el siguiente mantenimiento si dicho kilometraje se alcanza antes de que finalice el plazo de 12 meses, hasta que el vehículo cumpla un máximo de 10 años de antigüedad o 200.000 km (lo que primero suceda). Esta garantía no afecta los derechos legales del beneficiario.

4.2. Obligaciones del Beneficiario

Para disfrutar de los beneficios del Programa NISSAN+, el propietario del vehículo Nissan (denominado "Beneficiario") debe cumplir con las siguientes obligaciones:

- **Mantenimiento Regular:** Los mantenimientos deben ser realizados de acuerdo con las especificaciones del fabricante, tal como se detalla en el Libro de Garantía. Cada operación debe ser registrada y sellada en el Libro de Garantía.
- **Documentación:** El Beneficiario debe poder acreditar los mantenimientos realizados, presentando facturas que detallen las piezas utilizadas, mano de obra y otros aspectos relevantes. Si los mantenimientos se realizan fuera de la red oficial, se deben presentar las facturas correspondientes.
- **Condiciones de Elegibilidad:** Si el vehículo no ha cumplido con el programa de mantenimientos requerido, puede ser elegible para el programa siempre que supere un chequeo y prueba dinámica realizados por el Concesionario / Taller Autorizado Nissan, y no haya dejado de realizar el mantenimiento por dos o más servicios consecutivos o tres o más de forma no consecutiva.

4.3. Modelos cubiertos

NISSAN+ se aplica a todos los Vehículos de pasajeros Nissan comercializados y matriculados inicialmente en España y cuyo propietario, o usuario en caso de Alquiler con Opción de Compra o Alquiler de Larga Duración sea un particular (persona física que actúe, de forma ajena a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión). Quedan excluidos: GT-R, vehículos tipo pick-up, furgonetas o vehículos comerciales ligeros (LCV), incluidas sus versiones derivadas para turismo o transporte de pasajeros (combi, cabina profunda y minibuses).

4.4. Cobertura del Programa

NISSAN+ cubre el Coste de Reparación o el Coste de Sustitución directamente relacionado con un fallo mecánico, según resulte más eficaz económicamente, en el que se incurra como consecuencia de una avería sufrida por el Vehículo.

Las únicas Piezas cubiertas por NISSAN+ son las que se indican a continuación. No obstante, también están cubiertos todos los aceites o líquidos necesarios para la reparación o sustitución de dichas Piezas.

Piezas cubiertas por NISSAN+:

- a) Motor: todas las piezas internas lubricadas, guías y cadenas de distribución, culata, bloque motor y tapa de balancines. **No incluye:** correas auxiliares (accesorios), correa de distribución, bloques silenciosos de motor y subchasis, mangueras y latiguillos, bujías (gasolina y diésel), filtros y lubricantes excepto en caso de fallo de una Pieza cubierta.
- b) Supercargador / Sobrealimentador del motor. **No incluye:** tubos y mangueras de admisión.
- c) Caja de cambios manual: todas las piezas internas lubricadas, caja de cambios; **no incluye:** disco de embrague, plato de presión, tope de embrague y bloques silenciosos de la caja de cambios (soporte de goma).

- d) Caja de cambios automática: todas las piezas internas lubricadas, carcasa de la caja de cambios, convertidor de par; **no incluye:** bloques silenciosos de la caja de cambios (soporte de goma).
- e) Ejes de transmisión o juntas homocinéticas y muñequillas de palier: tracción en 2 y 4 ruedas. Eje de transmisión y componentes; **no incluye:** fuelles o guardapolvos.
- f) Transmisión y diferencial: caja de cambios, bloqueadores del diferencial, caja de transferencia, engranajes y cadena y conjunto de acoplamiento (electrohidráulico), todos los componentes lubricados internamente. **No incluye:** bloques silenciosos.
- g) Motor de tracción eléctrica, inversor y unidad de distribución de energía para vehículos eléctricos; **no incluye** el cableado.

Sin embargo, hay exclusiones y limitaciones específicas que no están cubiertas por el Programa Nissan+, para mayor detalle consultar el documento de Términos y Condiciones de Nissan+ Plan.

4.5. Transmisión del Beneficio

En caso de que el vehículo sea vendido a un particular, el beneficio de NISSAN+ se transmitirá automáticamente al nuevo propietario, quien deberá registrarse en el Concesionario o Taller Autorizado que emitió la factura de mantenimiento o en cualquier otro Concesionario o Taller Autorizado.

NISSAN+ es un programa diseñado para ofrecer tranquilidad a los propietarios de vehículos Nissan, asegurando que su vehículo esté cubierto por una garantía adicional siempre que se cumplan las condiciones de elegibilidad. Es esencial que los beneficiarios comprendan sus obligaciones y las limitaciones del Programa para maximizar los beneficios que ofrece. Para más detalle consultar información del programa NISSAN+ (también denominado NISSAN MORE PLAN) en el siguiente enlace: <https://www.nissan.es/propietarios/asistencia-seguro-y-garantia/garantia-10-nissan.html>

4.6. Gastos

El Programa NISSAN+ lleva aparejados unos gastos administrativos de tramitación de 15€ más impuestos por cada activación.

5. 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 llamando desde España de contacto único para:

- Nissan Assistance (accidentes/avería).

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.

- Reserva de pruebas de conducción.
- Consultas informativas.
- Atención al Cliente. (Lunes a Viernes de 8:00 a 20:00)

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, NMESA facilita a los Usuarios el acceso y la utilización de diversa información referente a sus productos y servicios. La utilización del sitio 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:** NMESA 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 SITIO 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 NMESA. El establecimiento del Hiperenlace no implica en ningún caso la existencia de relaciones entre NMESA y el propietario del sitio web en el que se establezca, ni la aceptación y aprobación por parte de NMESA 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 Motor España, S.A.U. 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 Motor España, S.A.U. 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 tus datos, así como otros derechos, como se explica en el apartado de Protección de Datos. Para ejercer cualquiera de los derechos indicados, así como para revocar el consentimiento, puedes acceder al siguiente enlace <https://www.nissan.es/servicio-cliente/contacto/solicitud-datos-personales.html> o llamar al teléfono de atención al cliente gratuito 900 118 119.

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: NMESA no garantiza la disponibilidad y continuidad del funcionamiento del sitio web. NMESA podrá dar por terminada o suspender la disponibilidad o funcionamiento del sitio web y/o de cualquiera de los Servicios en cualquier momento. NMESA tampoco garantiza la utilidad del sitio 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 NMESA, 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.

Las presentes promesas y condiciones son un ofrecimiento comercial por parte de Nissan Motor España, S.A.U y son de aplicación en los términos y condiciones que se indican en el presente documento y están sujetas a cambios o modificaciones en cualquier momento, pudiendo Nissan Motor España, S.A.U modificarlas, restringirlas o inclusive suprimirlas a futuro si así lo estimamos conveniente, y sin que ello de lugar a indemnización o compensación alguna. Consulte en la web de Nissan los términos y condiciones vigentes en cada momento, así mismo, su Servicio Oficial Nissan podrá ofrecerle más información y clarificarle cualquier duda al respecto