

# Contrato de garantia de usados

## Condições gerais

---

### Cláusula 1ª - Objeto do Contrato de Garantia de Usados Recondicionados

#### I Cobertura da Garantia

1. A Garantia de Usados Recondicionados abrange o veículo usado recondicionado identificado no Certificado de Garantia, durante o período indicado no mesmo Certificado, tendo em conta uma utilização normal da viatura e o desgaste próprio decorrente da mesma.
2. O beneficiário da Garantia, adquirente do veículo, e de ora em diante designado por Cliente, reconhece expressamente que é do seu conhecimento que o veículo é vendido no estado em que se encontra, com as deteriorações, estragos e avarias discriminadas no Auto anexo ao Certificado de Garantia, que não se podem considerar faltas de conformidade e, como tal, não se mostram cobertas pela Garantia, aceitando o Cliente a compra do veículo nesse estado.
3. O Cliente fica informado que a HERTZ contratou com a Ayvens a prestação por esta última ao Cliente dos serviços a prestar no âmbito da presente Garantia.

#### II Duração e data de início da Garantia

1. A Garantia durará pelo período máximo de 36 meses indicado no Certificado de Garantia, sem prejuízo da verificação de algum evento que a faça caducar antecipadamente, como a perda do veículo ou o fim do seu período de vida útil, tal como definido no nº 1 de I. da Cláusula 1ª.
2. A Garantia inicia-se na data da compra e venda do veículo.
3. Em qualquer circunstância, a Garantia só se considera ativa:
  - a. após a receção pela **Ayvens** do original do Certificado de Garantia e respetivos anexos, incluindo o Auto referido em 3 do I. da Cláusula 1ª, devidamente preenchidos e assinados, os quais deverão chegar à Ayvens no prazo máximo de 8 dias seguintes após a data da assinatura do Certificado de Garantia, sob pena de a **Ayvens** recusar

a cobertura, considerando-se como não celebrado o Contrato de Garantia de Usados Recondicionados; e

- b. após o fim da Garantia do Fabricante do veículo, pelo que, enquanto esta última se mantiver ativa, ter-se-á sempre por legítima e justificada a recusa por parte da **Ayvens** em suportar o custo de qualquer reparação ou aceitar qualquer reclamação.

### **III Condições Gerais**

#### **A. Avarias Cobertas**

1. O objeto da Garantia consiste na reparação de avarias mecânicas, elétricas e/ou eletrônicas (incluindo os custos de mão-de-obra, peças e impostos), que ocorram em peças do veículo garantido, durante o período de vigência da Garantia, de acordo com o critério do fabricante do veículo e nos termos previstos neste documento.
2. Considera-se avaria mecânica, elétrica e/ou eletrônica, a incapacidade de uma peça funcionar conforme a especificação do fabricante em consequência de uma falha mecânica, elétrica e/ou eletrônica.
3. É da responsabilidade do Cliente, proprietário do veículo, a autorização para desmontar peças do mesmo a fim de diagnosticar uma avaria bem como despesas inerentes ao diagnóstico da avaria, até determinação de cobertura da avaria pela Garantia.
4. A redução gradual do rendimento devido à antiguidade e quilometragem do veículo não se considera avaria, mas antes desgaste natural provocado pelo próprio uso do veículo, estando, por isso, excluído da cobertura da Garantia.

#### **B. Condições para o funcionamento da Garantia**

1. O veículo garantido deve ser apresentado à Inspeção Periódica sempre que a lei assim o exija e dentro dos prazos fixados para o efeito, sob pena de exclusão da cobertura da Garantia.
2. O veículo deve ser assistido de acordo com o plano de manutenção e com as indicações do fabricante, devendo todas as ações de manutenção

recomendadas ser efetuadas rigorosamente e numa oficina certificada, sob pena de exclusão da cobertura da Garantia.

3. A **Ayvens** só considera suficientemente demonstrado o cumprimento do plano de manutenção indicado no número anterior com a exibição do Livro de Revisões do veículo, total e devidamente preenchido, incluindo a aposição dos carimbos nos locais próprios, ou em alternativa, a apresentação das faturas dos respetivos serviços. A não apresentação do Livro de Revisões do veículo ou das faturas comprovativas dos serviços nos termos indicados é motivo para recusa de atendimento a uma eventual reclamação e tem sempre como efeito a exclusão da cobertura da Garantia.
4. O desvio máximo admissível, relativamente à quilometragem ou tempo estipulados pelo plano do fabricante para a realização dos serviços de manutenção, é de 10.000 (dez mil) quilómetros ou 30 (trinta) dias, até à data de subscrição da Garantia e de 3.000 (três mil) quilómetros ou 30 (trinta) dias, durante a vigência da mesma, consoante o que ocorra primeiro.
5. Em caso de avaria ocorrida em Portugal, não se iniciará nenhuma reparação sem autorização prévia da **Ayvens**, a quem terá de ser sempre facultada a possibilidade de realizar uma inspeção do veículo avariado, sob pena de exclusão da cobertura da Garantia.
6. No caso da avaria ocorrer no estrangeiro em viagem e se a respetiva reparação se constatar inadiável, a **Ayvens** reembolsará diretamente ao Cliente, o valor da fatura de reparação, desde que a avaria seja devidamente documentada, designadamente com apresentação de fatura/recibo em nome da **Ayvens** Portugal, NIF: 502167610, suficientemente detalhada quanto à origem da avaria e os trabalhos de reparação efetuados, e que se comprove que a avaria se enquadra no âmbito desta Garantia.
7. A participação da avaria poderá ser comunicada pelo Cliente diretamente à Ayvens, através de comunicação escrita enviada para o endereço de email [servico.cliente@Ayvens.com](mailto:servico.cliente@Ayvens.com) ou por telefone para o número 214400935, sendo o Cliente posteriormente contactado pela Linha de Apoio ao Condutor da **Ayvens** para indicação da oficina de reparação.
8. Caso o Cliente opte por se dirigir a uma oficina à sua escolha que não seja protocolada pela **Ayvens** e indicada por esta, aplicar-se-á o disposto em C) da presente cláusula.

### C. Limites da cobertura da Garantia;

1. A Garantia cobre as avarias mecânicas, elétricas e/ou eletrónicas nas peças dos órgãos internos dos componentes Motor e Caixa de velocidades, sem prejuízo das exclusões e limitações legais e previstas nesta Garantia.
2. Para efeitos do número anterior, consideram-se:
  - i. órgãos internos dos componentes do Motor: bloco motor, cabeça, bronzes de apoio, bomba de óleo, cambota, árvore de cames, touches e balanceros, válvulas e guias (exceto válvulas picadas ou queimadas e sedes de válvulas também assim afetadas), pistões e segmentos, bielas, casquilhos, carretos. Excluindo: fugas de óleo, tubos flexíveis, relas, dispositivos auxiliares, sistema de escape e sistema anti poluição, suportes e demais componentes não especificamente incluídos.
  - ii. órgãos internos da Caixa de Velocidades: carretos, sincronizadores, alavanca de velocidades, seletores internos, veios, cintas de travamento, regulador eletrónico, rolamentos e casquilhos, cubos, conversor de binário. Excluindo: volante motor, embraiagem, diferencial traseiro, fugas de óleo, juntas, retentores, acoplamentos externos (caixas transferências), suportes e todos os demais componentes não especificamente incluídos.
3. O valor por reparação suportado pela **Ayvens** no âmbito da Garantia Base terá o valor máximo:
  - a. de 3.000€, com o IVA incluído, para veículos até 5 anos e menos de 160.000 km à data início do contrato;
  - b. de 1.800€, com o IVA incluído, para veículos entre 5 até 7 anos e menos de 160.000 km à data início do contrato;
  - c. de 1.450€, com o IVA incluído, para veículos entre 7 e 12 anos ou com mais de 160.000 km à data início do contrato.
4. Sem prejuízo do referido no número 3 da presente cláusula, o valor de reparações suportado pela **Ayvens**, no âmbito da Garantia, terá sempre como montante máximo o valor comercial do veículo à data da avaria, determinado de acordo com o guia de compra da EurotaxGlass.
5. A **Ayvens** reserva-se ao direito de aplicar os seguintes coeficientes de

desvalorização sobre as peças garantidas, caso o Cliente opte por uma oficina à sua escolha não protocolada pela **Ayvens**.

Veículos de 80.000 a 100.000 km (à data da avaria)	20%
Veículos de 100.001 a 120.000 km (à data da avaria)	30%
Veículos de 120.001 a 150.000 km (à data da avaria)	40%
Veículos mais de 150.001 km (à data da avaria)	50%

## Cláusula 2ª - Exclusões

Ficam excluídas do âmbito da presente Garantia:

- a. Avarias causadas por peças não cobertas pela Garantia, mesmo que venham a afetar peças que estejam cobertas;
- b. Substituição, reparação ou afinação de peças ou órgãos, causadas pelo desgaste natural provocado pelo próprio uso do veículo, tais como correias, grupo da embraiagem, escapes, rolamentos, amortecedores, jantes, pneus, baterias (incluindo as de alta tensão), lâmpadas, fusíveis, discos, tambores, pastilhas e calços de travões, tubos de borracha, cabos elétricos, terminais e fichas de ligação, reservatórios e tampas, pedais, alavanca da caixa de velocidades e sistema de travão de mão, controlos e afinações incluindo alinhamento de direção, calibragem de rodas e regulação da suspensão etc;
- c. Velas de ignição, velas incandescentes, todos os filtros (de ar, óleo, combustível, partículas), escovas de limpa vidros e carregamento do circuito de ar condicionado, sempre que a sua substituição não seja consequência de uma avaria; Regulador eletrónico da caixa de velocidades, conjunto diferencial, veios de transmissão, rolamentos de apoio de transmissão para veículos com mais de 84 meses ou mais de 160.000 quilómetros à data de início da Garantia;
- d. Regulador eletrónico da caixa de velocidades, cintas de travamento para veículos com mais de 84 meses ou com mais de 160.000 quilómetros à data da Garantia;
- e. Aditivos e lubrificantes;
- f. Quebra ou fissura de vidros, desembaciadores, escovas de limpa vidros, braços, espelhos retrovisores (com exceção do motor elétrico quando fornecidos em separado), óticas, faróis e piscas;

- g. Sistema de escape (catalisador, tubos, painéis, silenciadores e fixações);
- h. Instalação audiofônica, antena e motores, comandos satélites, sistema auxiliar de estacionamento (exceto instalação de origem do veículo), isqueiro e o telemóvel e as anomalias originadas pelo uso do telemóvel sem instalação adequada;
- i. Sistemas de alarme e sua instalação (exceto instalação de origem do veículo), sistema de bloqueio da direção, fechaduras mecânicas, comandos manuais e chaves;
- j. Instalação de GPS e instalação informática não necessária ao normal funcionamento do veículo (exceto instalação de origem do veículo);
- k. Instalação de GPL (exceto instalação de origem do veículo);
- l. Substituição, manutenção ou reparação de acessórios não montados de origem;
- m. Intervenções periódicas e obrigatórias de manutenção definidas no Plano de Manutenção do veículo, incluindo os controlos específicos da carroçaria;
- n. Veículos cujo conta-quilómetros tenha deixado de funcionar ou tenha sido desligado, alterado ou intervencionado, sem que a **Ayvens** tenha sido notificada. Qualquer manipulação do conta-quilómetros é motivo de exclusão da cobertura da Garantia;
- o. Avarias intencionais, ainda que provocadas por terceiros ou originadas em consequência de negligência, má utilização (sobrecarga, competição, estacionamento incorreto, uso inadequado de combustível, etc.), ou incumprimento das instruções de utilização e manutenção do veículo;
- p. Reparções realizadas em oficina não autorizada pelo fabricante ou não indicada pela **Ayvens**, assim como as avarias originadas por essas intervenções e qualquer modificação ou alteração não autorizada efetuada ao veículo;
- q. Avarias originadas em consequência de o veículo continuar a circular quando qualquer indicador mostre falha no funcionamento do sistema;
- r. Avarias que, segundo o parecer de um técnico qualificado nomeado pela **Ayvens**, se podem estabelecer como existentes e detetáveis antes da venda do veículo e início da Garantia e, bem assim, as avarias que, embora não pré-existentes, sejam causadas pelas avarias pré-existentes.

As avarias pré-existentes têm de ser corrigidas antes do início da cobertura desta Garantia ou ficar assinaladas no Auto anexo ao Certificado de Garantia, não se considerando desconformidades e não estando abrangidas pela Garantia;

- s. Avarias de peças ocorridas em veículos abrangidos por Campanhas Especiais de Serviço do Fabricante;
- t. Avarias em peças sujeitas a reparações “in situ” ou causadas por avarias dessas peças, ou quando o veículo tenha efetuado algum serviço de grua e/ou reboque ou tenham sido objeto de realização de serviços de grua e/ou reboque por agentes não autorizados pelo fabricante ou não indicados pela **Ayvens**;
- u. Avaria em peças substituídas, reparadas ou intervencionadas por qualquer forma, após o início da presente Garantia mas sem que seja ao abrigo da mesma, designadamente quando o veículo haja sido alvo de choque, colisão;
- v. Quando haja falsas declarações, omissão ou ocultação de dados relacionados com a avaria;
- w. Peças deterioradas direta ou indiretamente por manobra perigosa, acidente, roubo, tentativa de roubo, incêndio com qualquer origem, explosão, atos de vandalismo, de terrorismo ou de sabotagem, ou catástrofes naturais ou avarias causadas noutras peças pelas peças assim danificadas;
- x. Qualquer avaria reclamada de qualquer outro seguro ou ao abrigo de outra garantia, que prevalecerá sempre sobre a presente Garantia.

### Cláusula 3ª - Obrigações do Cliente, Adquirente do Veículo

Incumbe ao Cliente, sob pena de exclusão da cobertura da Garantia:

- a. Apresentar o veículo à Inspeção Periódica sempre que a lei assim o exija e dentro do prazo fixado para o efeito.
- b. Providenciar pela assistência ao veículo de acordo com o plano de manutenção e com as indicações do fabricante, devendo todas as ações de manutenção recomendadas ser efetuadas rigorosamente e numa oficina autorizada pelo fabricante ou indicada pela **Ayvens**.

- c. Assegurar que é feito o completo preenchimento e carimbo do livro de revisões do veículo e conservadas as faturas respetivas junto daquele.
- d. Em caso de avaria, imobilizar imediatamente o veículo e realizar todas as diligências adequadas a evitar o agravamento dos danos e/ou anomalias registados ou provocar outras.
- e. Em caso de dúvida quanto à imobilização imediata do veículo, contactar o serviço de assistência em viagem ou o serviço de mobilidade da marca.
- f. Apresentar reclamação pela avaria em prazo que permita evitar o agravamento da avaria ou a provocação de outras avarias, decorrentes da falta de reparação da detetada, caso em que se considera ter existido culpa do Cliente na verificação desse eventos e, como tal, não estarão cobertos pela garantia.
- g. Entregar o veículo para reparação da avaria nas oficinas da HERTZ ou, quando este não tenha capacidade, atento o tipo de intervenção necessária, entregar na oficina que a **Ayvens** vier a indicar para a reparação.
- h. Assegurar o cumprimento pela oficina onde o veículo venha a ser apresentado para reparação, dos procedimentos em geral fixados no presente documento, não podendo em caso algum invocar o incumprimento daqueles, por desconhecimento ou qualquer outro motivo, para efeitos de evitar uma exclusão ou falta de cobertura da Garantia.

#### Cláusula 4ª - Procedimento em caso de avaria

1. No ato da entrega do veículo na oficina para efeitos de reparação de avaria coberta pela presente Garantia, deverá ser apresentado o livro da Garantia ou a Garantia de Fábrica (quando válido), o Livro de Revisões do veículo, nos termos mencionados na Cláusula 1ª, III-B), nº 4 e os documentos comprovativos da propriedade do veículo e, bem assim, identificada em concreto a avaria detetada, a data e forma como se manifestou e todas as circunstâncias relativas à mesma.
2. No momento de entrada em oficina, esta deverá realizar um diagnóstico e levantamento sumário das intervenções necessárias, registar a quilometragem do veículo e quaisquer outras circunstâncias que se



possam mostrar relevantes, como evidências de falsas declarações, imprecisões ou omissões na Ficha de Identificação da Avaria, face ao estado físico do veículo ou outros factos que se possa aperceber.

3. Em seguida a oficina deverá contactar a **Ayvens** via plataforma online de autorizações ou através do email **orcamentos@ayvens.com** e prestar todas as informações necessárias para uma correta gestão do processo de avaria. Após verificação de toda a informação e documentação necessária, a **Ayvens** fornecerá o código de autorização, juntamente com a matrícula e quilometragem de modo a que estes dados possam ser incluídos na fatura da intervenção.
4. Caso surja, no decorrer da intervenção, a necessidade de efetuar alguma alteração às operações inicialmente autorizadas, deverá o facto ser de imediato comunicado à **Ayvens**, suspendendo-se quaisquer intervenções até que a **Ayvens** se pronuncie.
5. Após a conclusão da intervenção, a oficina deverá enviar para a **Ayvens** a fatura com os dados identificados no ponto 4. da presente cláusula, sendo que esta só se responsabiliza pelo pagamento de intervenções em que a fatura mencione todos os dados necessários, nomeadamente o código de autorização.
6. Qualquer despesa ou encargo com intervenções não cobertas pelo âmbito desta Garantia, deve ser suportado pela HERTZ ou faturado diretamente ao Cliente ou a quem seja o responsável, e pelo mesmo regularizado.
7. O Cliente terá direito à cedência de uma viatura de substituição em caso de avaria, considerando o período máximo de 6 dias por intervenção, com reserva a efetuar por parte da **Ayvens** num balcão Hertz, no âmbito Normal (levantamento da viatura no balcão) e veículo de categoria C (gama baixa a gasolina). Qualquer prolongamento de reserva ou alteração das condições de VS incluídas na garantia, ocorrem por conta do utilizador da viatura/Cliente, que fica responsável pelo pagamento dos respetivos custos.

### Cláusula 5ª - Caducidade da Garantia

1. A Garantia de Usados Recondicionados caduca automaticamente sem necessidade de qualquer comunicação adicional com a verificação de qualquer dos factos seguintes:

- a. Perda ou destruição total do veículo objeto da Garantia;
  - b. No termo do prazo de vigência estipulado no Certificado de Garantia;
  - c. Quando o veículo atinja o seu período de vida útil, tal como definido no nº 1 de I. da Cláusula 1ª.
2. Para efeitos do estipulado na alínea a) do número anterior, é considerada como data de caducidade aquela que for certificada pela respetiva companhia de seguros como correspondendo à da perda do veículo, através de documento escrito emitido para o efeito.
  3. Verificando-se qualquer dos casos previstos no número um da presente cláusula, a **Ayvens** fica completa e absolutamente desvinculada de todas e quaisquer obrigações emergentes do presente documento.
  4. A cessação antecipada da Garantia prevista nesta Cláusula não confere em circunstância alguma qualquer dever de indemnização, estorno ou devolução de qualquer quantia pela **Ayvens**, seja a que título for.

### Cláusula 6ª - Tratamento de dados pessoais

1. Os dados pessoais fornecidos pelo titular serão processados e armazenados informaticamente pela **Ayvens**, na sua qualidade de responsável pelo tratamento, e destinam-se a:
  - a. Ser utilizados na fase de gestão do contrato;
  - b. A inquéritos de satisfação.
2. Os dados pessoais recolhidos para as finalidades supra referidas, podem ser disponibilizadas a outras empresas, parceiros ou prestadores de serviços da **Ayvens**, podendo envolver a transferência de informação para outros países, inclusive fora da União Europeia.
3. É garantido ao titular dos dados o direito de acesso e retificação de qualquer dado que lhe diga respeito, a sua correção, aditamento ou eliminação, mediante contato pessoal ou por escrito, para a sede da **Ayvens**, Lagoas Park, Edifício 6 - 2740-244 Porto Salvo, ou para [servico.cliente@Ayvens.com](mailto:servico.cliente@Ayvens.com)
4. A **Ayvens** põe em prática as medidas técnicas e organizativas adequadas para proteger os dados pessoais contra a destruição acidental ou ilícita, a alteração, a difusão ou acesso não autorizados aos dados.

5. Paralelamente, os dados recolhidos, são apenas tratados por equipa qualificada, que se rege por elevados padrões éticos no exercício das suas funções.
6. No caso de a **Ayvens** contratar os serviços de terceiros para gerir as informações fornecidas pelos clientes, serão tomadas todas as providências no sentido de assegurar a confidencialidade das informações, sendo o tratamento dos dados por terceiros feito, exclusivamente de acordo com as instruções da **Ayvens**.

### Cláusula 7ª - Foro competente

1. Salvo estipulação legal imperativa em contrário, todos os litígios emergentes da execução desta Garantia serão dirimidos no Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa com expressa renúncia a qualquer outro.
2. O Cliente toma expresse conhecimento e aceita as cláusulas acima pelas quais se rege esta garantia. Mais declara que solicitou e lhe foram dadas as explicações que entendeu pedir.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---