



Garantia de Usados
Há usados.
E há usados Ayvens.

Better with every move.

 **ayvens**
SOCIÉTÉ GÉNÉRALE GROUP

A) Enquadramento

- 1 A LeasePlan Portugal – Comércio e Aluguer de Automóveis e Equipamentos, Unipessoal Lda. (que atua sob a marca Ayvens e de ora em diante abreviadamente designada por “Ayvens”) dedica-se ao comércio e aluguer de automóveis e equipamentos.
- 2 Aos veículos usados vendidos pela LeasePlan aplica-se a presente garantia comercial (de ora em diante designada de Garantia de Veículos Usados Ayvens ou Garantia).

B) Cobertura

- 1 A Garantia de Veículos Usados Ayvens abrange, com as coberturas e exclusões adiante referidas, veículos ligeiros de passageiros e de mercadorias ou comerciais, sendo que se entende por:
 - a) Ligeiros: veículos com peso bruto igual ou inferior a 3500kg e com lotação não superior a nove lugares, incluindo o do condutor;
 - b) Ligeiros de passageiros: os veículos ligeiros que se destinam ao transporte de pessoas;
 - c) Ligeiros de mercadorias ou comerciais: os veículos ligeiros que se destinam ao transporte de cargas.
- 2 O prazo da Garantia de Veículos Usados Ayvens é de 36 (trinta e seis) meses e inicia-se na data da entrega do veículo.
- 3 A Garantia é aplicável quer a consumidores quer a não consumidores desde que, neste último caso, os veículos sejam afetos às respetivas atividades comercial, industrial, artesanal ou profissional, sem prejuízo das exclusões previstas na presente Garantia, nomeadamente, na alínea a) do ponto F) Exclusões Gerais.
- 4 Exclusivamente para não consumidores, a Garantia tem o mesmo prazo, condicionada a que os veículos garantidos não tenham percorrido 60.000 quilómetros, ao fim dos primeiros 12 meses, a contar da data da entrega, nem tenham atingido uma quilometragem máxima de 200.000 km para veículos movidos a Gasóleo, 180.000 km para veículos movidos a Gasolina, 150.000 km para veículos elétricos e, para veículos híbridos e híbridos plug in, a quilometragem máxima para veículos movidos a Gasóleo ou movidos a Gasolina, conforme aplicável.

- 5 Exclusivamente para não consumidores, a Garantia não é transmissível, sendo válida apenas para o Comprador a quem o veículo foi vendido pela Ayvens, pelo que caduca com a venda que esse Comprador venha a fazer do veículo.
- 6 A Garantia de Veículos Usados Ayvens não se aplica a veículos adquiridos por empresas de comércio automóvel, empresas associadas, incluindo os proprietários, parentes e empregados dessas empresas, ainda que os veículos estejam registrados em nome dos mesmos e sejam utilizados para fins relacionados com o seu comércio, negócio ou profissão.
- 7 Esta Garantia não afeta quaisquer direitos dos consumidores que decorrem da lei sobre vendas de bens de consumo, sempre que o comprador seja um consumidor, nem os direitos que não podem ser reduzidos ou limitados por força da lei.

C) Condições Gerais

- 1 Nos termos da Lei em vigor, o objeto da Garantia consiste na reposição gratuita de uma falta de conformidade que se verifique após a sua entrega, nomeadamente avarias mecânicas, elétricas e/ou eletrônicas (incluindo mão de obra, peças e componentes), que possam ocorrer em peças do veículo vendido, durante o período de vigência da Garantia e nos termos adiante referidos.
- 2 Sem prejuízo das demais exclusões constantes da Garantia, não se consideram faltas de conformidade, e por conseguinte não se encontram cobertas pela Garantia, (i) as que decorram do desgaste natural resultante da utilização do veículo garantido (ii) as que forem incompatíveis com a natureza do veículo garantido (iii) as que forem incompatíveis com as características da falta de conformidade do veículo garantido (iv) as que resultem do estado em que o veículo garantido se encontra no momento da sua compra e entrega, conforme identificadas e expressamente aceites pelo beneficiário da Garantia, adquirente do veículo.
- 3 Entende-se por avaria mecânica, elétrica e/ou eletrônica, a incapacidade de uma peça funcionar conforme a especificação do Fabricante em consequência de falha mecânica, elétrica e/ou eletrônica.
- 4 A redução gradual do rendimento devida à quilometragem e antiguidade do veículo não se considera avaria coberta pela Garantia, mas sim desgaste natural provocado pelo próprio uso do veículo.
- 5 O veículo garantido deverá ser sujeito a Inspeção Periódica Obrigatória (IPO) sempre que a lei assim o obrigue nos períodos legalmente estabelecidos.

Em caso de incumprimento da referida inspeção e em caso de avaria, a mesma não será coberta por esta Garantia, ainda que não seja evidente nem apurado o nexo entre a falta da Inspeção e a avaria verificada.

- 6 A manutenção do veículo objeto da Garantia deverá ser feita numa oficina certificada da marca do veículo garantido e respeitar o programa e especificações do Fabricante, sob pena de exclusão e ainda que não seja evidente nem apurado o nexo entre a falta da intervenção e a avaria verificada. A comunicação de incidentes obriga à apresentação dos comprovativos detalhados das manutenções efetuadas. A não entrega dos comprovativos referidos é equiparada à falta de cumprimento do programa e especificações do Fabricante e dará igualmente lugar à exclusão da cobertura da Garantia.
- 7 Nenhuma reparação de avaria coberta pela presente Garantia poderá ser realizada sem a autorização prévia da Ayvens.
- 8 A seleção da entidade reparadora da avaria coberta pela presente garantia é definida pela Ayvens. A Ayvens, não assume nenhuma outra obrigação ou responsabilidade, nem se compromete ao pagamento de indemnizações por danos ou prejuízos económicos de qualquer espécie que não estejam abrangidos pela Garantia, sem prejuízo das disposições imperativas resultantes da Lei.
- 9 É da responsabilidade do comprador, a autorização para desmontar as peças do veículo a fim de diagnosticar uma avaria bem como despesas inerentes ao diagnóstico da avaria, até determinação de cobertura da avaria pela Garantia.
- 10 Em caso de incidente todos os contactos deverão ser efetuados através do e-mail: servico.cliente@ayvens.com ou por telefone para o número 214400935.

D) Eventos Cobertos

As coberturas da Garantia devem ser consideradas de acordo com a descrição abaixo, tendo em conta uma utilização normal da viatura e o desgaste próprio decorrente da mesma, exceto se resultarem de utilização imprópria ou que não respeita as instruções do fabricante.

Motor: Cabeça do Motor e Bloco do Motor (componentes internos). Sistema de distribuição (decorrente de avaria) Sistema de lubrificação: Bomba de Óleo, Válvula de Pressão de Óleo, Radiador de óleo.

Sistema Antipoluição: Radiador EGR, válvula EGR.

Diferencial: Diferencial (componentes internos).

Transmissão: Caixa velocidades (componentes internos).

Direção: Bomba da Direção Assistida, Caixa de Direção.

Sistema de Travagem: Servo Freio, Centralina ABS, Sensores de ABS.

Sistema de Alimentação: Bomba de Combustível, Bomba Injetora, Injetores, Sensores, Régua de injeção, Sonda Lambda, Centralina.

Sistema de Admissão: Turbo.

Sistema de Ignição: Bobine de Ignição, Cabos Velas.

Circuito de Refrigeração: Termóstato, Moto Ventilador, Radiador, Válvula de Temperatura.

Componentes Elétricos: Motor de Elevação dos Vidros, Motor de Espelhos Retrovisores, Motor de Movimentação de Bancos, Motor de Tranca de Portas, Motor do Teto de Abrir, Motor e Bomba de Limpa Vidros, Motor de Arranque, Alternador, Canhão ignição, Instrumentação de Bordo.

Componentes de Ar Condicionado: Compressor/Embraiagem, Motor do Ventilador Tubagem, Evaporador/ Condensador, Radiador do Aquecedor.

Nota: O custo da substituição de filtros de óleo, lubrificantes, líquidos e anticongelantes, será suportado pela Garantia desde que decorrente de reparação de uma avaria coberta.

Todas as demais peças, componentes e acessórios dos veículos não mencionados nesta alínea não estão cobertos pela Garantia.

E) Baterias Veículos Elétricos, Híbridos e Híbridos Plug-in

A cobertura de Garantia abrange a bateria de elétricos, híbridos e híbridos plug-in por um período de 6 meses, sendo este considerado o período de vida útil tendo em conta uma utilização normal, com início na data da entrega do veículo e sem limite de quilometragem.

Todas as demais peças, componentes e acessórios dos veículos não mencionados nesta alínea não estão cobertos pela Garantia.

F) Exclusões Gerais

Sem prejuízo de outras exclusões previstas na presente Garantia, ficam também excluídos do âmbito da Garantia:

- a) Veículos que estejam afetos às atividades de: aluguer (rent-a-car) ou outros fins lucrativos, como por exemplo, táxis, escolas de condução, ambulâncias, reboques e qualquer outro tipo de serviço público e/ou transporte coletivo, ainda que de natureza não pública, incluindo o transporte individual e remunerado de passageiro sem veículos descaracterizados a partir de plataforma eletrónica, ou outras actividades profissionais equiparadas.
- b) Os veículos cujas características técnicas tenham sido alteradas posteriormente à venda, relativamente às especificações de origem do fabricante (ex. GPL, kits de potência ou reprogramações).
- c) Avarias causadas por eventos não cobertos, mesmo que venham a afetar eventos cobertos pela Garantia.
- d) A substituição, reparação ou afinação de peças ou órgãos, causadas por mau uso ou pelo desgaste natural, resultante da utilização do veículo (correias, grupo de embraiagem, volante de motor, escape, filtro partículas, amortecedores, jantes, pneus, baterias, lâmpadas, pastilhas e calços de travões, tubos de borracha, controlos e afinações, incluindo alinhamento da direção, calibragem das rodas e regulação da suspensão).
- e) Avarias causadas pela utilização de aditivos de lubrificante ou outros aditivos.
- f) A substituição, manutenção ou reparação de acessórios não montados de origem.
- g) Avarias resultantes da não realização das intervenções periódicas de manutenção, definidas no Guia de Utilização e Manutenção do veículo, incluindo controlos específicos da carroçaria.
- h) Reparações realizadas em oficinas não certificadas da marca do veículo garantido, ou provenientes de avarias originadas por essas intervenções ou qualquer modificação ou alteração não autorizada efetuada ao veículo.
- i) Os veículos cujo conta quilómetros tenha deixado de funcionar, sido desligado, alterado ou intervencionado, sem que se tenha notificado a Ayvens. A manipulação do conta quilómetros será motivo de caducidade automática e imediata da Garantia.
- j) Os veículos utilizados para competição, corridas de qualquer espécie ou outras atividades não adequadas às características de utilização para as quais foram concebidos. As avarias originadas ou agravadas em consequência de negligência, mau uso, utilização não prevista (sobrecarga, competição, estacionamento incorreto ou uso inadequado de combustíveis), ou incumprimento das instruções de utilização e manutenção do veículo.

- k) As avarias decorrentes ou agravadas pela continuação de circulação do veículo com indicadores de falhas no funcionamento dos sistemas causadas dolosamente, ainda que por terceiros.
- l) As avarias 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 a veículo haja sido alvo de choque, colisão.
- m) As avarias de peças, ocorridas em veículos abrangidos por Campanhas Especiais de Serviço do Fabricante.
- n) As reparações "in situ", serviços de grua e reboque não autorizados.
- o) Quando haja falsas declarações, omissão ou ocultação de dados relativos a avarias já reclamadas.
- p) Os elementos deteriorados 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.
- q) Quaisquer responsabilidades em caso de morte, ferimentos ou danos em propriedades de terceiros, ou qualquer tipo de perdas de qualquer natureza, resultando direta ou indiretamente da reclamação ou da circunstância que der lugar a uma reclamação ao abrigo desta Garantia.
- r) As despesas com o transporte, reboque, estacionamento ou garagem, assim como qualquer indemnização, danos ou prejuízos, seja a que título for, designadamente por imobilização/paralisação, desvalorização, perda de exploração, prejuízos consequentes ou lucros cessantes.
- s) Danos resultantes de inundações, corrosão e ácidos ou derivados.
- t) Alinhamento inadequado da direção.
- u) Defeitos causados ou agravados por qualquer causa externa.
- v) Qualquer avaria reclamada de qualquer outro seguro ou ao abrigo de outra garantia, que prevalecerá sempre sobre a presente Garantia.

G) Assistência em Viagem e Veículo de Substituição em caso de avaria

- 1 A presente Garantia confere ao Comprador, em caso de avaria, ocorrida em Portugal Continental e Ilhas (Açores e Madeira), no veículo adquirido pelo Comprador com residência habitual ou fiscal em Portugal, mediante solicitação por parte do Comprador, através do e-mail: servico.cliente@ayvens.com ou por telefone para o número 214400935, o serviço de reboque, até à oficina da rede mais próxima, nos termos a seguir referidos e com os limites definidos nas

Exclusões e nas Condições Particulares mencionadas em H) e I), respectivamente.

- 2 No seguimento de um serviço de reboque e caso o veículo fique imobilizado por motivo de avaria, cuja reparação efetiva seja superior a 5 horas de mão de obra oficial, a Ayvens colocará à disposição do Comprador um veículo de substituição, mediante disponibilidade e de acordo com o definido na alínea I) desta Garantia.
- 3 Caso não se verifique a solicitação do serviço de reboque cabe ao Comprador fazer prova da efetiva avaria do veículo, através do envio para a Ayvens da folha de obra da oficina reparadora, onde esteja descrita em pormenor a avaria verificada e o número de horas de mão de obra necessárias à sua reparação.
- 4 O veículo de substituição será atribuído durante o período de reparação efetiva, tendo em conta: a) O prazo de reparação definido no orçamento ou relatório; b) O limite máximo definido nas Condições Particulares Assistência em Viagem e Veículo de Substituição em caso de avaria (alínea I desta Garantia). Nos casos em que não haja lugar a peritagem, cabe ao Comprador obter um orçamento de reparação do veículo que mencione expressamente os dias de reparação efetiva, devendo este documento ser prontamente remetido para a Ayvens.
- 5 Quando existir relatório de peritagem, o tempo de reparação a considerar será aquele que constar no mesmo. O Comprador será sempre informado do local onde deve levantar e entregar o veículo, não estando garantido o transporte até esse local e do mesmo até um outro local.

H) Exclusões Assistência em Viagem e Veículo de Substituição em caso de avaria

- 1 Da presente Garantia e no seguimento de um pedido de serviço de reboque, encontram-se excluídos todos os encargos ou prestações relacionados com:
 - a) Acontecimentos em que o Serviço de Assistência não tenha sido chamado a intervir na altura em que ocorreram, salvo em casos de força maior ou impossibilidade material demonstrada;
 - b) Os acontecimentos, e suas consequências, causados por ações criminais, dolo, suicídio consumado ou lesão contra si próprio;
 - c) Os danos sofridos em consequência de demência, influência de álcool de que resulte grau de alcoolemia igual ou superior àquele que, em caso de condução sob o efeito de álcool, determine uma prática de contraordenação ou crime, ingestão de drogas e estupefacientes sem prescrição médica;

H) Exclusões Assistência em Viagem e Veículo de Substituição em caso de avaria

- 1 Da presente Garantia e no seguimento de um pedido de serviço de reboque, encontram-se excluídos todos os encargos ou prestações relacionados com:
 - a) Acontecimentos em que o Serviço de Assistência não tenha sido chamado a intervir na altura em que ocorreram, salvo em casos de força maior ou impossibilidade material demonstrada;
 - b) Os acontecimentos, e suas consequências, causados por ações criminais, dolo, suicídio consumado ou lesão contra si próprio;
 - c) Os danos sofridos em consequência de demência, influência de álcool de que resulte grau de alcoolemia igual ou superior àquele que, em caso de condução sob o efeito de álcool, determine uma prática de contraordenação ou crime, ingestão de drogas e estupefacientes sem prescrição médica;
 - d) Os acontecimentos ocorridos quando o veículo se encontre a ser conduzido por pessoa sem habilitação legal para o efeito ou com a habilitação legal suspensa;
 - e) Os acontecimentos derivados de acontecimentos de guerra, hostilidade entre países, sabotagem, rebelião, atos de terrorismo, assaltos tumultos, insurreição, distúrbios laborais, greves, lockouts, atos de vandalismo e demais perturbações da ordem pública;
 - f) Os acontecimentos causados por tremores de terra, erupções vulcânicas, inundações ou quaisquer outros cataclismos;
 - g) Os acontecimentos causados por engenhos explosivos ou incendiários;
 - h) Os acontecimentos derivados, direta ou indiretamente, da desintegração ou fusão do núcleo de átomos, aceleração de partículas e radioatividade;
 - i) Situações em que o veículo possa circular pelos seus próprios meios;
 - j) Acontecimentos ocorridos quando o veículo se encontre a ser utilizado em trabalhos industriais ou agrícolas, nas áreas restritas em que essas atividades estejam a ser desenvolvidas;
 - k) Acontecimentos ocorridos quando o veículo esteja a ser utilizado em serviço de pronto-socorro;
 - l) Acontecimentos resultantes de circulação em locais não reconhecidos como acessíveis e adequados à circulação do veículo;
 - m) Avarias causadas por negligência do Comprador;
 - n) Operações de salvamento;
 - o) Acontecimentos ocorridos durante ou em consequência da prática de

desportos motorizados e da prática de competição em geral, quer na competição em si, quer em treinos, apostas e desafios;

- p) Avarias sucessivas causadas pela falta de reparação do veículo após intervenção do Serviço de Assistência;
- q) Furo de pneus, perda e roubo de chaves de veículo, falta e troca de combustível;
- r) Reparações, incluindo custo de mão de obra e peças;
- s) Indisponibilidade de oficinas para execução de reparações;
- t) Despesas com combustível;
- u) Franquias, seguros extra, coberturas adicionais e cauções de combustível a liquidar às empresas de aluguer de veículos;
- v) Carga e respetivo transbordo;
- w) Transporte de ocupantes que não viajassem no veículo no momento da imobilização;
- x) Transporte de ocupantes transportados em auto stop;
- y) Transporte de animais domésticos, sempre que estes revelem perigosidade, e custos com materiais necessários a este transporte;
- z) Parqueamento do veículo, quando aguardando uma decisão por parte do Comprador;
- aa) Alojamento e alimentação;
- bb) Danos existentes no veículo em momento anterior ao da intervenção do Serviço de Assistência;
- cc) Furto ou roubo de objetos e acessórios no interior do veículo transportado não declarados expressamente antes da intervenção;
- dd) Da presente Garantia e no seguimento de um pedido de veículo de substituição, encontram-se excluídos todos os encargos ou prestações relacionados com:
 - i. Pedidos de veículos de substituição que não surjam na sequência de um acontecimento expressamente previsto nesta garantia;
 - ii. Ocorrências e suas consequências não comprovadas pela Ayvens;
 - iii. Alugueres de veículos de substituição não organizados pela Ayvens;
 - iv. Serviços de manutenção do veículo;
 - v. Acidentes, furtos, roubos ou tentativas relacionadas;
 - vi. Falta de peças, independentemente da entidade responsável: oficinas, concessionários, fabricantes ou marca;
 - vii. Transportes de ou para o local de recolha/ devolução do veículo de substituição;
 - viii. Avarias ou danos provocados no veículo de substituição.

I) Condições Particulares Assistência em Viagem e Veículo de Substituição em caso de avaria

No âmbito da presente Garantia, o meio preferencialmente atribuído nas prestações de transporte dos ocupantes do veículo é o veículo de aluguer, desde que disponível no local. Em todos os casos cabe à Ayvens a gestão e otimização dos meios, sujeito aos seguintes limites:

- a) Desempanagem e reboque do veículo - valor máximo indemnizável: 100EUR (até à oficina da rede mais próxima);
- b) Transporte do veículo - valor máximo indemnizável: 100EUR;
- c) Transporte dos ocupantes do veículo - valor máximo indemnizável: 100EUR por todos os ocupantes;
- d) Veículo de Substituição em caso de avaria: Categoria A (3 portas a gasolina) - 10 dias, Categoria B (5 portas a gasolina) - 8 dias sendo o valor máximo indemnizável: 150EUR

J) Acionar a Garantia

Para acionar a presente Garantia, no caso de evento coberto, o Comprador deverá contactar a Ayvens através do e-mail: servico.cliente@ayvens.com ou por telefone para o número 214400935.

K) Lei Aplicável e Litígios

A presente Garantia rege-se pelo Direito Português.

O Tribunal com competência exclusiva para as questões emergentes da presente Garantia será o da Comarca de Lisboa com expressa renúncia a qualquer outro. Quando o comprador seja um consumidor poderá também recorrer às seguintes Entidades de Resolução de Litígios.

- i. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, Rua dos Douradores, n.º 116 – 2.º, 1100-207 Lisboa, Tel: 218807030, e-mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt ou
 - ii. Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, Rua Damião de Góis, 31, Loja 6, 4050-225 Porto, Tel: 225508349, e-mail: cicap@cicap.pt.
- a) Desempanagem e reboque do veículo - valor máximo indemnizável: 100EUR (até à oficina da rede mais próxima);
 - b) Transporte do veículo - valor máximo indemnizável: 100EUR;

- c) Desempanagem e reboque do veículo - valor máximo indemnizável: 100EUR (até à oficina da rede mais próxima);
- d) Transporte do veículo - valor máximo indemnizável: 100EUR;
- e) Transporte dos ocupantes do veículo - valor máximo indemnizável: 100EUR por todos os ocupantes;
- f) Veículo de Substituição em caso de avaria: Categoria A (3 portas a gasolina) - 10 dias, Categoria B (5 portas a gasolina) - 8 dias sendo o valor máximo indemnizável: 150EUR

J) Acionar a Garantia

Para acionar a presente Garantia, no caso de evento coberto, o Comprador deverá contactar a Ayvens através do e-mail: servico.cliente@ayvens.com ou por telefone para o número 214400935.

K) Lei Aplicável e Litígios

A presente Garantia rege-se pelo Direito Português.

O Tribunal com competência exclusiva para as questões emergentes da presente Garantia será o da Comarca de Lisboa com expressa renúncia a qualquer outro. Quando o comprador seja um consumidor poderá também recorrer às seguintes Entidades de Resolução de Litígios.

- i. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, Rua dos Douradores, n.º 116 – 2.º, 1100-207 Lisboa, Tel: 218807030, e-mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt ou
- ii. Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, Rua Damião de Góis, 31, Loja 6, 4050-225 Porto, Tel: 225508349, e-mail: cicap@cicap.pt.

Caso não exista entidade de resolução alternativa de litígios com competência no local da celebração do contrato ou as anteriormente referidas não se considerem competentes em razão do valor do litígio, o consumidor pode recorrer ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, sito em Lisboa, com o endereço eletrónico: geral@cniacc.pt e disponível na página [https:// www.cniacc.pt/pt](https://www.cniacc.pt/pt) ou ao Centro de Arbitragem do Setor Automóvel, sito em Lisboa, com o endereço eletrónico: info@arbitragemauto.pt. e disponível na página www.arbitragemauto.pt.

Ayvens

Quinta da Fonte, Ed. Q43 – Fernão Magalhães
Rua da Fonte de Caspolima, 8 • 2770-190 Paço de Arcos
Tel.: 214 400 935 ((chamada para a rede fixa nacional)
E-mail: servico.cliente@ayvens.com

