

# Opel FlexCare

Termos e Condições Opel FlexCare

## Termos e Condições do Programa Opel FlexCare

A Opel Portugal, Lda. (de ora em diante designada por “Opel”) presta a garantia e os seguintes serviços aos veículos abrangidos pelo programa Opel FlexCare:

**Extensão de Garantia Opel FlexCare** para o veículo, conforme descrito abaixo, pelo período de tempo ou limite de quilometragem mencionados no certificado Opel FlexCare, consoante o que ocorrer primeiro.

**Extensão de Assistência em viagem Opel FlexCare** pelo período de tempo ou limite de quilometragem mencionados no certificado Opel FlexCare, conforme o que ocorrer primeiro.

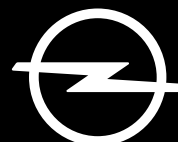
**Manutenção Programada Opel FlexCare**, pelo número de serviços e durante o período de tempo mencionados no certificado Opel FlexCare.

**Nota:** Para os Pacotes FlexCare identificados com o prefixo "Flt" (Fleet) o número de eventos de serviço é reduzido em uma (1) unidade, correspondente ao último serviço no final do contrato.

**Peças de Desgaste Opel FlexCare**, substituição de peças de desgaste no número de eventos e durante o período de tempo mencionados no certificado Opel FlexCare.

### TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DO PROGRAMA OPEL FLEXCARE

- I. O **Programa Opel FlexCare** está disponível para veículos da marca Opel comprados por clientes particulares, profissionais e por clientes que tenham um acordo especial de frotista com a Opel. Estão excluídos os veículos cuja utilização seja para serviço de táxi, escolas de condução, serviços públicos (ex. ambulâncias, viaturas da polícia), e viaturas para aluguer ou de cortesia.
- II. A subsequente alteração da utilização do veículo, para qualquer uma das categorias não elegíveis mencionadas no ponto anterior, implica a cessação do contrato do **Programa Opel FlexCare**.
- III. O **Programa Opel FlexCare** acompanha o veículo em caso de alteração de proprietário, sendo consequentemente transferido para o novo proprietário.
- IV. A Opel não se responsabiliza por incumprimento ou cumprimento defeituoso dos serviços incluídos no **Programa Opel FlexCare** que resultem exclusivamente de casos de força maior e/ou de circunstâncias que não estejam na sua disponibilidade alterar.
- V. Em caso de perda total ou de roubo de um veículo abrangido pelo **Programa Opel FlexCare**, o Programa pode ser cancelado e resolvido, desde que nos prazos seguintes:
  - a. Caso o cliente tenha contratado apenas a **Extensão de Garantia Opel FlexCare**, o **Programa Opel FlexCare** pode ser cancelado nos primeiros dois anos após a data de matrícula do veículo abrangido pelo Programa.
  - b. Caso o cliente tenha contratado a **Manutenção Programada Opel FlexCare**, o **Programa Opel FlexCare** pode ser cancelado antes da realização da primeira operação de **Manutenção Programada Opel FlexCare** ou nos primeiros onze meses após a data de matrícula do veículo.



- c. Caso o cliente tenha contratado o pacote **Peças de Desgaste Opel Flexcare**, o **Programa Opel FlexCare** pode ser cancelado antes da realização da primeira substituição de **Peças de Desgaste Opel Flexcare** ou nos primeiros onze meses após a data de matrícula do veículo.

**VI.** Não serão aceites quaisquer outros fundamentos de resolução e cancelamento, para além dos anteriormente descritos, nem fora dos limites temporais indicados.

**VII.** O pedido de cancelamento e resolução pode ser efetuado junto da Opel Portugal, Lda. ou em qualquer Concessionário/Reparador Autorizado Opel, devendo o mesmo constar de solicitação escrita, acompanhada do comprovativo de perda total do veículo/furto do veículo, e do original assinado do Certificado Opel FlexCare. O Concessionário/Reparador Autorizado Opel prestará a assistência necessária para a obtenção e preenchimento da documentação necessária para processamento do pedido de cancelamento.

## **A. EXTENSÃO DE GARANTIA OPEL FLEXCARE**

- Caso se aplique ao veículo, de acordo com o **Certificado Opel FlexCare**

### **1. Conceito**

A Opel garante ao longo do **Prazo da Garantia** que os grupos especificados de componentes abrangidos pelo **Programa Opel FlexCare** estão, de acordo com o estado atual da técnica, integralmente funcionais e livres de defeitos de conceção ou de fabrico.

### **2. Conteúdo dos direitos atribuídos**

**a. A Extensão de Garantia Opel FlexCare** abrange, exclusivamente, a reparação ou substituição de peças, conforme avaliação técnica de um Concessionário/Reparador Autorizado Opel, livre de custos e encargos para o proprietário do veículo abrangido. A **Extensão de Garantia Opel FlexCare** não inclui o pagamento ou a indemnização por quaisquer outros eventuais custos ou perdas adicionais, como sejam por exemplo, as despesas decorrentes de serviço de reboque, de veículo de substituição, de desmontagem e montagem quando a avaria, após exame do Concessionário/Reparador Autorizado, não seja considerada elegível ao abrigo da **Extensão de Garantia Opel FlexCare**, assim como não inclui despesas de viagem e transporte, nem outros prejuízos ou lucros cessantes. Certos serviços encontram-se, porém, abrangidos pela cobertura de Assistência em Viagem Opel, se assim determinado no certificado Opel FlexCare, nos termos e condições definidos na respetiva secção.

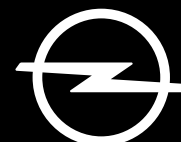
**b. Extensão de Garantia Opel FlexCare** não derroga nem substitui outros termos e condições aplicáveis que possam ser mais favoráveis e que decorram de lei imperativa de proteção ao consumidor.

### **3. Prazo da Garantia Opel FlexCare**

A **Extensão de Garantia Opel FlexCare** entra em vigor no dia imediatamente a seguir ao termo da Garantia Opel para veículo novo prestada ao veículo na data da respetiva compra e, consoante o que ocorrer primeiro, vigorará pelo período de tempo ou até atingir a quilometragem máxima descrito no Certificado Opel FlexCare.

### **4. Prorrogação do Prazo da Garantia Opel FlexCare**

**a. O prazo da Garantia Opel FlexCare** será prorrogado pelo período de tempo necessário a concluir uma reparação em garantia que respeite a uma reclamação apresentada dentro do **prazo da Garantia Opel FlexCare** mas não solucionada antes do respetivo termo temporal. Se, nestes casos, a reclamação não puder ser comprovada pelo Concessionário/Reparador Autorizado e/ou a sua existência e elegibilidade para o Programa Opel FlexCare levantarem dúvidas, a **Extensão de Garantia Opel FlexCare** expira dois meses após a última reparação efetuada ao componente em causa, ou dois meses após a data de emissão de relatório do Concessionário/Reparador Autorizado Opel a declarar a inexistência da avaria ou a conclusão da sua reparação eficaz.



b. A prorrogação do Prazo de Garantia Opel FlexCare não abrange o período de tempo de decurso de negociações sobre circunstâncias que motivaram a reclamação ou no caso de atraso por ato ou omissão do proprietário. A Opel não se responsabiliza por garantias efetuadas por terceiros e que não se enquadrem no âmbito, termos e condições da **Extensão de Garantia Opel FlexCare** aqui descritos.

## 5. Reclamar a Extensão de Garantia Opel FlexCare

a. As reclamações ao abrigo da Extensão de Garantia Opel FlexCare apenas podem ser efetuadas mediante apresentação do original do Certificado Opel FlexCare emitido pela Opel.

b. A Opel reserva-se o direito de encarregar um técnico ou engenheiro de inspecionar o veículo antes de autorizar qualquer reparação ou substituição das peças abrangidas.

## 6. Garantia de Peças montadas na Reparação

Salvo disposição legal imperativa em contrário, as peças montadas numa reparação ao abrigo da **Extensão de Garantia Opel FlexCare** têm o prazo de garantia que ainda faltar decorrer para o termo do prazo da **Extensão de Garantia Opel FlexCare** do veículo abrangido. As peças substituídas tornam-se propriedade da Opel.

## 7. Abrangência Territorial

A **Extensão de Garantia Opel FlexCare** é válida para reparações efetuadas por um Concessionário/Reparador Autorizado da rede oficial Opel nos seguintes países: Alemanha, Andorra, Áustria, Bélgica, Bósnia-Herzegovina, Bulgária, Chipre, Croácia, Dinamarca, Eslováquia, Eslovénia, Estónia, Espanha, Finlândia, França, Gibraltar, Grã-Bretanha, Grécia, Holanda, Hungria, Irlanda do Norte, Islândia, Itália, Kosovo, Letónia, Liechtenstein, Lituânia, Luxemburgo, Macedónia (FYROM), Malta, Mónaco, Noruega, Polónia, Portugal, República da Irlanda, República Checa, Roménia, São Marino, Sérvia e Montenegro, Suécia, Suíça, Turquia.

## 8. Cobertura da Extensão de Garantia Opel FlexCare - Completa

a. Os níveis de cobertura da **Extensão de Garantia Opel FlexCare** são conforme o descrito no manual de assistência do veículo.

Os termos descritos aplicam-se igualmente a veículos de propulsão não convencional (eléctricos, ou híbridos e movidos a GPL/CNG), com a especialidade de que todas as reparações apenas poderem ser efetuadas por um Concessionário/Reparador Autorizado certificado.

## 9. Componentes excluídos da Extensão de Garantia Opel FlexCare

Estão excluídos da cobertura da **Extensão de Garantia Opel FlexCare** todos os componentes/grupos de componentes não incluídos no manual de Assistência do veículo, especificamente os seguintes itens ou operações:

- Equilíbrio e alinhamento das rodas;
- Regeneração do filtro de partículas diesel;
- Alinhamento de componentes da carroçaria como batentes e dobradiças;
- Eliminação de ruídos de vibração causados por peças da carroçaria ou desalinhamento da carroçaria, jantes ou suspensão;
- Ajuste dos seguintes elementos: travões, travão de mão, embraiagem, alavanca de mudanças, correias em V com ranhuras, ignição, sincronização do motor, faróis, geometria das rodas dianteiras, portas, capot, porta traseira, defletores, teto de abrir, vidros;
- Os seguintes componentes são geralmente considerados itens de desgaste e, por conseguinte, excluídos da garantia: pastilhas de travão, tambores de travão, discos de travão e pastilhas de travão, rolamentos da embraiagem, pratos de pressão da embraiagem, pratos centrais, pneus, escovas e borrachas do limpa-vidros, correias trapezoidais auxiliares, correias dentadas e correias em V com ranhuras, revestimentos interiores/exteriores, frisos, borrachas, capas dos assentos e encostos dos

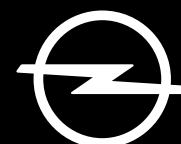


bancos, coberturas do piso, quebra de vidros (devido a influências externas), elementos de aquecimento dos vidros (devido a danos), velas, ponteiras e silenciadores de escape, pilhas para telecomando, fusíveis, lâmpadas dos faróis à exceção das lâmpadas dos faróis xénon, bielas de reforço a gás para porta traseira e capot, amortecedores e braços MacPherson.

## 10. Situações de exclusão da Extensão de Garantia Opel FlexCare

Não serão aceites reclamações ao abrigo da **Extensão de Garantia** nos seguintes casos e circunstâncias:

- a. Se o veículo não tiver cumprido o Plano de Manutenção Programado (Revisões), de acordo com as normas, especificações técnicas e com as periodicidades definidas pelo fabricante no Manual de Assistência do veículo. Esta exclusão não se aplica se for apresentado um comprovativo de avaria não ter sido causada pela omissão ou atraso no Plano de Manutenção. Se o Plano de Manutenção Programada tiver sido efetuado em oficinas não integradas na Rede Oficial OPEL, deverá o proprietário apresentar comprovativo válido dos serviços efetuados e dos produtos utilizados;
- b. Nos casos de incumprimento ou cumprimento das especificações da Opel sobre os cuidados e tratamento do veículo (por exemplo, conforme o especificado no manual de instruções ou Manual de Assistência do veículo), utilização abusiva ou inapropriada do veículo, omissão das providências apropriadas na eventualidade do aparecimento de luzes de aviso ou negligência em corrigir avarias detetadas ou ainda em caso de agravamento dos danos pelo utilizador por omissão dos cuidados razoavelmente exigíveis;
- c. No caso de avaria por influências químicas ou mecânicas externas que afetem o veículo motorizado (no caso de danos na pintura ou na carroçaria, em particular projeção de pedras, ferrugem, emissões industriais, excrementos de pássaros);
- d. No caso de avarias ocorridas por ação direta ou indireta de peças não de origem e que não façam parte dos acessórios originais Opel ou de qualidade equivalente (por exemplo, peças para melhoramento de performance ou de design);
- e. No caso de o veículo ter sido modificado de modo não aprovado pela Opel;
- f. Se o veículo, sem a aprovação prévia da Opel, tiver sido abastecido com combustível de especificações incorretas (incluindo o chamado biodiesel) e os danos daí resultantes afetarem os componentes do veículo. O mesmo se aplica à utilização de líquidos/óleos de especificações incorretas, por exemplo, óleo do motor;
- g. Caso o veículo tenha sido sujeito a situações de sobre-utilização, tenha sido utilizado em competições, corridas, ralis, tentativas de bater records ou eventos ou atividades desportivas similares, ou utilizado como veículo todo-o-terreno sem aprovação da Opel;
- h. Se o veículo se encontrar em estado de perda económica total;
- i. Caso o número de identificação do veículo tenha sido falsificado, alterado ou eliminado, não possa ser identificado ou não corresponda aos dados apresentados neste documento de serviço e garantia;
- j. Em caso de componentes vedados, se o vedante estiver danificado;
- k. Em caso de avaria ou danos em peças (tenham ou não garantia) causados por gelo, água, obstruções devido a líquidos congelantes, acumulação de impurezas, lama ou sedimentos ou outros resíduos que impeçam as peças de funcionar convenientemente.



I. Se o conta-quilómetros e/ou velocímetro tiver sido modificado, substituído, adulterado, alterado ou manipulado de algum modo. As substituições ou modificações efetuadas devido a um defeito do respetivo componente não estão sujeitas a esta exclusão, caso a referida modificação ou substituição seja comprovada (incluindo quilometragem do conta quilómetros substituído).

#### 11. Situações de exclusão Extensão de Garantia Opel FlexCare conforme origem da avaria:

Esta garantia também não se aplica se a avaria tiver origem numa das seguintes circunstâncias:

- a. não cumprimento das especificações Opel nos cuidados e tratamento do veículo (p. ex. conforme especificado no Manual do proprietário), incluindo, mas não limitado à omissão de tomar as medidas adequadas quando se acende uma luz de aviso ou de corrigir uma falha detetada;
- b. o veículo tiver sido tratado incorrecta ou desadequadamente ou tiver sido forçado;
- c. avaria decorrente de reparações ou serviços efetuados fora da Rede de Concessionários, ou Reparadores Autorizados Opel
- d. influências mecânicas ou químicas externas tiverem afetado o automóvel (no caso de danos na pintura ou carroçaria, especialmente marcas de pedras, película de ferrugem, emissões industriais, detritos de pássaros);
- e. ausência de participação e eliminação de uma deficiência, já notada na entrega do veículo, ou imediatamente após esta, ou de uma deficiência que se tenha manifestado mais tarde, imediatamente após ser detetada, conforme especificado anteriormente;
- f. omissão por parte do cliente de tomar as medidas esperadas para sanar os danos sofridos.

Para quaisquer conversões efetuadas por terceiros e fornecidas pela Opel ou terceiros, a Opel não concede qualquer garantia ao abrigo do programa de **Extensão de Garantia Opel FlexCare**.

Despesas colaterais ou indiretas tais como, alojamento, refeições, alugueres de automóvel e perda de bens pessoais ou de rendimentos profissionais, não estão abrangidas pela presente garantia.

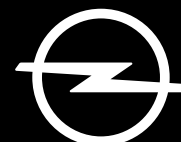
#### B. EXTENSÃO DE ASSISTÊNCIA EM VIAGEM OPEL FLEXCARE

- Caso se aplique ao veículo, de acordo com o **Certificado Opel FlexCare**

O Programa Opel FlexCare inclui a **Extensão da Assistência em Viagem Opel FlexCare** sem qualquer custo, durante o período do contrato.

A **Extensão da Assistência em Viagem Opel FlexCare** entra em vigor na data em que expirar a Assistência em viagem normal do veículo (abrangida pelas condições da garantia de fábrica de veículo novo) e, consoante o que ocorrer primeiro, vigorará pelo período de tempo ou até atingir a quilometragem máxima indicados no **Certificado Opel FlexCare**.

A **Extensão da Assistência em Viagem Opel FlexCare** é concedida nos mesmos termos, condições e limites definidos no Manual de Assistência Opel.



## C. MANUTENÇÃO PROGRAMADA OPEL FLEXCARE

- Caso se aplique ao veículo, de acordo com o **Certificado Opel FlexCare**

### 1. Prazo e Conteúdo do Direito Atribuído

A **Manutenção Programada Opel FlexCare** consiste no serviço gratuito de manutenção planeada do veículo abrangido (desde que com “utilização normal”), de acordo com o Plano de Manutenção Opel, pelo número indicado no certificado Opel FlexCare durante a validade do mesmo (que pode estar definida em número máximo de serviços ou em quilometragem máxima do veículo).

A **Manutenção Programada Opel FlexCare** apenas pode ser efetuada num Concessionário ou Reparador Autorizado Opel.

### 2. Coberturas

A **Manutenção Programada Opel FlexCare** inclui o fornecimento gratuito da mão-de-obra do serviço obrigatório e de todas as peças e componentes descritos no Plano de Manutenção Opel, cuja substituição e/ou reabastecimento seja devido nos termos normais de execução do mesmo (por exemplo, líquidos, óleo do motor, óleo dos travões, líquido de refrigeração, lava para-brisas, óleo de transmissão). As inspeções de proteção contra corrosão estão incluídas.

A **Manutenção Programada Opel FlexCare** abrange determinadas peças sobresselentes e mão-de-obra para veículos GPL e GNC, em conformidade com o Plano de Manutenção de veículo.

### 3. Exclusões

Estão excluídos da **Manutenção Programada Opel FlexCare** a substituição e/ou reabastecimentos (de componentes de desgaste e de fluidos) que resultem necessários das verificações normais que devem ser efetuadas pelo utilizador do veículo nos intervalos entre manutenções regulares.

Estão também excluídas da Manutenção Programada Opel FlexCare as peças de desgaste não incluídas nas especificações do Plano de Manutenção Programada, mas cuja necessidade de substituição seja decidida durante a execução do mesmo.

**Nota:** Para os Pacotes FlexCare identificados com o prefixo "Fit" (Fleet) o número de eventos de serviço é reduzido em uma (1) unidade, correspondente ao último serviço no final do contrato

## D. PEÇAS DE DESGASTE OPEL FLEXCARE

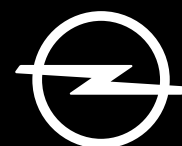
- Caso se aplique ao veículo, de acordo com o **Certificado Opel FlexCare**

A cobertura **Peças de Desgaste Opel FlexCare** apenas pode ser vendido em conjunto com a **Extensão de Garantia Opel FlexCare** e **Manutenção Programada Opel FlexCare** e pelo mesmo período, eventos e quilometragem contratados.

A cobertura **Peças de Desgaste Opel FlexCare** inclui a substituição de determinadas peças sujeitas a desgaste conforme indicado no **Certificado Opel FlexCare** e aqui listadas e, consoante o que ocorrer primeiro, vigorará pelo período de tempo ou até atingir a quilometragem máxima indicados no **Certificado Opel FlexCare**.

Estão incluídas apenas as peças de desgaste que façam parte do equipamento do veículo na altura do seu fabrico e que estejam sujeitas a desgaste natural, conforme descrito no Manual de Assistência do veículo.

São excluídas as substituições de peças sujeitas a desgaste por utilização intensa, ou qualquer tipo de dano provocado por impactos externos, como por exemplo, acidentes. Neste serviço estão incluídas as peças listadas bem como a sua substituição nos moldes preconizados pelos Sistemas de Informação Técnica Opel (TIS).



Faz parte da cobertura **Peças de Desgaste Opel FlexCare** a substituição das seguintes Peças:

Pastilhas de travão, discos de travão, tambores e calços de travão, amortecedores, rolamentos de rodas, rótulas, bateria de comando à distância, embraiagem (rolamento de encosto, prato e disco), escovas limpa-vidros (limitado a um conjunto por ano), fusíveis, lâmpadas (excepto de xénon e led), bateria de arranque.

**A substituição de peças não especificadas acima não estão incluídas na cobertura Peças de Desgaste Opel FlexCare, ficando a cargo do Cliente a sua substituição.**

A cobertura **Peças de Desgaste Opel FlexCare** inclui substituição das peças de desgaste especificadas na lista acima sempre que o seu desgaste natural seja igual, ou superior, ao indicado pelos Sistemas de Informação Técnica Opel (TIS).

Para as escovas limpa vidros aplica-se o limite de um conjunto por ano, para o período de tempo indicado no **Certificado Opel FlexCare**.

Considera-se Desgaste natural, o desgaste decorrente de uma utilização normal do veículo, conforme descrito no Manual de Assistência do veículo e o tempo útil de duração de cada componente. Estão excluídas as substituições de peças sujeitas a desgaste por utilização intensa, ou condução e operação não adequada e de acordo com as instruções e conselhos de utilização descritos no Manual de Instruções.

A substituição de Peças de Desgaste Opel FlexCare apenas pode ser efetuada num Concessionário ou Reparador Autorizado Opel. A cobertura **Peças de Desgaste Opel FlexCare** inclui apenas a substituição das peças de desgaste especificadas na lista acima. Estão expressamente excluídos (i) custos, ou reembolso de serviços efectuados por outros agentes, fora da Rede de Concessionários ou Reparadores Autorizados Opel e (ii) qualquer compensação por danos causados pela não substituição atempada das peças, ou componentes anteriormente referidas.

