

# Condições Gerais da Garantia Precision

---

## I. Princípios gerais

---

- i) A Precision segue uma política de satisfação total, com o objectivo de assegurar que todos os clientes que a procuram fiquem completamente satisfeitos com os serviços prestados.  
Nesse sentido, todas as reclamações apresentadas pelos clientes devem constituir, também elas, uma experiência agradável.  
Apresentada uma reclamação, a Precision compromete-se a propor uma solução ao Cliente no prazo máximo de 48 horas, salvo se estiver em causa um problema de especial complexidade técnica.
- ii) A Precision proporciona uma garantia – a Garantia Precision - que abrange todos os serviços prestados na sua rede nacional de oficinas.
- iii) A Precision aderiu ao CASA – Centro de Arbitragem do Sector Automóvel, um organismo independente e altamente qualificado. No caso de o Cliente não ficar satisfeito com a solução apresentada pela Precision, poderá recorrer a este Centro de Arbitragem.

## II. Direitos do Cliente

---

### 1. Garantia Precision

- 1.1. O Cliente tem o direito de beneficiar da Garantia Precision sempre que contrate algum dos serviços por esta oferecidos.
- 1.2. O Período de Garantia Precision varia em função da natureza dos trabalhos efectuados.
  - i) Em todas as peças defeituosas e em reparações cuja vida esperada seja superior a dois anos o Cliente poderá reclamar os seus direitos no prazo de dois anos após a prestação do serviço.
  - ii) Na prestação de serviços cuja duração esperada seja inferior a dois anos o Cliente poderá reclamar os seus direitos durante o período de vida esperado das peças aplicadas ou da reparação efectuada.
- 1.3. Ao abrigo da Garantia Precision o Cliente tem direito:
  - i) À eliminação do defeito sempre que do ponto de vista técnico e económico seja possível – o que implica a substituição gratuita da peça defeituosa ou uma nova reparação com substituição de todas as peças danificadas.
  - ii) Não sendo possível ou economicamente viável a eliminação do defeito, o cliente terá direito, por esta ordem, à redução proporcional do preço da reparação efectuada ou à devolução do dinheiro pago à Precision relativo à reparação defeituosa.
- 1.4. O cliente tem o direito de efectuar todas revisões e demais operações de manutenção periódica do seu veículo, mesmo durante o período da garantia prestada pelo fabricante, em qualquer oficina Precision. A Precision compromete-se a respeitar as indicações dadas pelo fabricante nas revisões e operações de manutenção periódicas durante o período de garantia da viatura. Qualquer reclamação decorrente destes serviços, desde que este tenha sido efectuado numa oficina da rede Precision, fica automaticamente abrangida pela Garantia Precision.

## 2. Reparações ao abrigo da Garantia do Fabricante

- 2.1. As reparações de que o veículo necessitar ao abrigo da garantia do fabricante só podem ser realizadas pelos concessionários ou pelas oficinas autorizadas por este, que substituirão gratuitamente as peças defeituosas.
- 2.2. Sempre que se verifique uma reclamação ao abrigo da garantia do fabricante, o cliente pode recorrer à Precision para servir de interlocutor junto do fabricante.

## III. Deveres do Cliente

---

### 1. Lealdade e Veracidade

O Cliente tem o dever de comunicar à Precision os factos relevantes para a realização do serviço que pretende contratar.

Em especial, está o Cliente obrigado a comunicar à Precision os defeitos e irregularidades de que tiver conhecimento e que estejam relacionados com o serviço que pretende contratar.

### 2. Cumprimento Pontual

O Cliente deve entregar e levantar o veículo na data e hora agendada com a Precision e tem o dever de pagar, no prazo que lhe for solicitado, os serviços que contratou com a Precision.

### 3. Reclamação

- 3.1. O Cliente deverá dirigir a sua reclamação ao Gestor do Centro da oficina onde o trabalho a que respeita a reclamação foi realizado. O Cliente pode também apresentar a sua reclamação no Centro de Apoio ao Cliente através da linha PRECISION SOS 24 (808 200 112) que funciona durante 365 dias, 24 horas por dia.
- 3.2. Caso o cliente entregue a resolução do problema a outro reparador, sem o consentimento da Precision, decisão do Centro de Arbitragem do Sector Automóvel ou de outro Tribunal, perde automaticamente o direito a accionar a Garantia Precision.

### 4. Prazos

O Cliente deve apresentar a sua reclamação referente a uma reparação ou revisão defeituosa no prazo de 30 dias. Este prazo conta-se a partir da data da entrega da viatura se os defeitos forem visíveis ou da data em que o Cliente detectou os defeitos se eles não forem visíveis, com o limite de dois anos após a entrega.