

PREMISSA

A presente Carta de Serviços nasce da necessidade de dar a conhecer o compromisso da RPM GARANTIE SA em adoptar um comportamento correto, transparente e colaborativo em relação aos seus utilizadores no que diz respeito aos seus serviços, às modalidades de prestação destes serviços, as normas de qualidade e informar o utilizador sobre as modalidades de proteção.

EMPRESA

RPM GARANTIE SA, a seguir designada RPM, é uma sociedade de serviços que opera desde 2019 em todo o território nacional, com colaboradores Portugueses, que graças ao profundo conhecimento do Decreto-Lei n.º 84/2021, é colocado ao lado dos revendedores de automóveis, e gere em nome e por conta destes últimos a garantia legal de conformidade e a garantia comercial.

Graças aos seus altos padrões e processos exatíssimos, em 2021 a RPM obtém a certificação de qualidade **UNI EN ISO 9001:2015**, emitida pelo organismo de certificação TÜV SÜD no seu ramo TÜV Italia Srl; durante o ano 2021, além disso, geriu 4.130 registos com Ativações de mais de 20.000 carros por ano.

IGUALDADE E IMPARCIALIDADE

A RPM compromete-se a:

- Prestar serviços e assistência, sem discriminação, a todos os utilizadores, com base em critérios de **objetividade, justiça e imparcialidade**;
- Garantir a equidade e a transparência das obrigações e compromissos para com os clientes.

CORTESIA E DISPONIBILIDADE

A RPM compromete-se a gerir com prudência cada participação, assegurando uma oportuna e eficiente verificação e resolução do problema, para garantir a plena satisfação do cliente. O objetivo é dar uma resposta qualificada e competente às necessidades dos parceiros, orientando os seus comportamentos para uma máxima colaboração e correção.

PONTUALIDADE NA GESTÃO DOS SERVIÇOS

A RPM GARANTIE SA garante uma eficaz Atenção ao Cliente a través de contact center (telefone, correio electrónico e página web).

O Contact Center telefónico da RPM GARANTIE SA oferece um nível de serviço (Service Level Agreement) que prevê 80% de respostas a chamadas em 5 minutos. No caso de contacto por correio electrónico, o tempo máximo de processamento é de 4 horas (tendo em conta o horário laboral do escritório).

GESTÃO DA GARANTIA LEGAL

A RPM presta um serviço de Gestão e Consultoria em nome do Vendedor, dos relatórios de defeitos e cuida das relações entre o Vendedor e o cliente.

A RPM não assume a regularização da falta de conformidade e, portanto, pagar a reparação.

Decreto-Lei nº 84/2021 - Regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, transpondo as Diretivas (UE) 2019/771 e (UE) 2019/770.

O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem.

Nos contratos de compra e venda de bens móveis usados e por acordo entre as partes, o prazo de três anos previsto de três anos pode ser reduzido para **18 meses**.

O Vendedor deve oferecer obrigatoriamente ao comprador Consumidor a Garantia Legal.

O profissional deve entregar ao consumidor de bens que cumpram os requisitos objetivos e subjetivos de conformidade:

- Correspondem à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e detêm a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato de compra e venda;

- São adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes;
- São entregues juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, tal como estipulado no contrato de compra e venda;
- São fornecidos com todas as atualizações, tal como estipulado no contrato de compra e venda;
- Ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam;
- Corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor;
- Ser entregues juntamente com os acessórios, incluindo a embalagem, instruções de instalação ou outras instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber, sempre que aplicável; e
- Corresponder à quantidade e possuir as qualidades e outras características.

Em caso de falta de conformidade do bem, e nas condições estabelecidas no presente artigo, o consumidor tem direito:

- À reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem;
- À redução proporcional do preço; ou
- À resolução do contrato.

Não se verifica falta de conformidade quando, no momento da celebração do contrato, o consumidor tenha sido inequivocamente informado de que uma característica particular do bem se desviava dos requisitos estabelecidos e tenha aceitado, separadamente, de forma expressa e inequívoca, esse desvio.

GUIA PARA A QUEIXA

MODO DE FUNCIONAMENTO EM CASO DE DETEÇÃO DE UMA ANOMALIA NO VEÍCULO

No caso de observar um defeito no veículo deverá contactar de imediato o serviço RPM: **Telefone: +351 220 028 918** e enviar o “Modo de Declaração de Conformidade” para o email **assistencia@rpmgarantie.pt**

- Se a reclamação for aceite, a RPM solicitará que o veículo seja enviado ao vendedor ou oficinas parceiras.
 - Para encontrar a lista de oficinas autorizadas do RPM, consulte www.rpmgarantie.pt
- As oficinas deverão enviar um orçamento de reparação detalhado e esperar que a RPM autorize por escrito para efetuar a reparação.
- A oficina deve informar imediatamente a RPM da avaria, enviando o módulo de declaração de avarias preenchido em todos os seus campos por e-mail para, **assistencia@rpmgarantie.pt**
- A RPM deve tratar o pedido num prazo razoável, tendo em conta a dimensão do defeito, as circunstâncias e o período durante o qual são solicitadas as medidas corretivas.
- Qualquer intervenção, desmontagem, reparação e/ou substituição, **efetuada sem a autorização prévia por escrito da RPM**, resultará na anulação de qualquer obrigação relativa à RPM e o Vendedor.

GESTÃO DA GARANTIA COMERCIAL

Art. 43 Decreto-Lei 84/2021 de 18 de Outubro – Garantia Comercial

A garantia comercial vincula o garante nos termos das condições previstas na declaração de garantia comercial e da publicidade disponibilizada antes ou no momento da celebração do contrato. São ainda vinculativas para o garante as condições anunciadas em publicidade anterior ou concomitante ao momento da celebração do contrato. Nos casos em que o produtor oferece ao consumidor uma garantia comercial de durabilidade do bem durante um determinado

período tempo, o produtor é diretamente responsável perante o consumidor pela reparação ou substituição do bem, durante todo o período da garantia comercial.

A Garantia Comercial de Rotações por Minuto Garantie S.A. (doravante RPM), **é um serviço de gestão da Garantia Legal de Conformidade** (exclusivamente como atividade de assessoria) e **de gestão da Garantia Comercial** em nome do Vendedor, e tem a finalidade de proteger o comprador contra avarias mecânicas que se podem verificar como consequência do mau funcionamento das peças que, após a utilização normal do veículo revelem padrões diferentes às declaradas no momento da realização da compra e venda. A Garantia Comercial da RPM (art. 43º do D.L. 84/2021) **é complementar** à Garantia Legal de Conformidade (art. 12º e seguintes do D.L. 84/2021), obrigatória de acordo com a lei. Em qualquer caso, os direitos previstos no Decreto Lei 84/2021 de 18 de Outubro, que transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva nº 2019/771 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019, relativa a certos aspetos dos contratos de compra e venda de bens, bem como a Diretiva nº 2019/770, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019, relativa a certos aspetos relativos ao fornecimento de conteúdos e serviços digitais, estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores, os quais **não serão prejudicados de forma alguma**.

A Garantia Comercial só pode ser **emitida** pela empresa que comercializa o veículo após ter sido realizada a verificação funcional do mesmo e não cobre a avaria que se demonstre existir no momento da ativação.

GUIA PARA A QUEIXA

COMO ATUAR NO CASO DE ANOMALIAS OU AVARIAS

- Em caso de anomalia ou avaria, o utilizador, antes de qualquer reparação ou substituição, deve contactar o centro de serviços através do número **+351 220 028 918**.
- O veículo deve ser conduzido à oficina do Vendedor, ou a uma oficina mecânica colaboradora da RPM, ou com autorização da RPM, a outra oficina que possa efetuar o diagnóstico e a reparação.
 - Para encontrar a lista de oficinas autorizadas do RPM, consulte www.rpmgarantie.pt
- A oficina deve enviar um orçamento de reparação pormenorizado e aguardar a autorização por escrito da RPM para efectuar a reparação.
- A oficina deve informar imediatamente a RPM da avaria, enviando o módulo de declaração de avarias preenchido em todos os seus campos por e-mail para, **assistencia@rpmgarantie.pt**
- A RPM deve tratar o pedido num prazo razoável, tendo em conta a dimensão do defeito, as circunstâncias e o período durante o qual são solicitadas as medidas corretivas.
- Qualquer intervenção, desmontagem, reparação e/ou substituição, **efetuada sem a autorização prévia por escrito da RPM**, resultará na anulação de qualquer obrigação relativa à RPM e o Vendedor.

VALORES SOCIAIS E AMBIENTAIS

Na atividade produtiva e nas relações com as partes interessadas (com este termo entende-se todas as partes que giram em torno da Empresa); a RPM pretende assumir um papel justo e compatível com o mercado, adoptando os princípios da responsabilidade social. A sensibilidade ética manifesta-se com uma espécie de autodisciplina, **voluntariamente adotada**, para perseguir de maneira estruturada o respeito de alguns princípios, próprios da empresa, capazes de influenciar os processos decisórios.

São princípios não abrangidos por normas jurídicas, contratos sociais ou civis, ou pactos sindicais, mas fruto de uma **livre escolha**. A Responsabilidade Social começa com o respeito leal



Rotações por Minuto Garantie S.A.

Av. Marechal Gomes da Costa, 630.

C.P. 4150-355 Porto

Capital Social € 150.000

Tel. +351 220 028 918

geral@rpmgarantie.pt

www.rpmgarantie.pt

e transparente dos direitos dos Clientes. Uma Empresa conquista uma plena legitimação social, uma plena razão de ser, ativando um percurso de requalificação de sua atividade, revisando os processos que influem no desenvolvimento da própria Sociedade. Um desenvolvimento que procura ser **justo, responsável, compatível, sustentável, solidário, participativo** e, sobretudo, **à escala humana**.

PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

RPM compromete-se a não divulgar e/ou fornecer a terceiros toda e qualquer informação e dados relativa à parte contrária de que teve conhecimento durante a execução do Contrato. A parte que ilegitimamente divulgar informações da parte contrária será responsável por qualquer dano que a parte venha a sofrer como consequência da divulgação das informações mencionadas acima. De acordo com as disposições do Regulamento Geral de Protecção de Dados (Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de Abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados), os dados pessoais que serão utilizados por qualquer das Partes para a execução do Contrato só serão utilizados para os fins contratuais estabelecidos no próprio Contrato e de acordo com as obrigações e medidas de segurança previstas pela legislação aplicável. As partes dão expressamente o seu consentimento ao conteúdo das cláusulas presentes no presente contrato. Feito de boa fé, em duplicado, expressando fielmente a vontade das partes outorgantes, pelo que, em sinal de concordância, vai por elas ser assinado.