**Protocolo Assistência Técnica**

**a**

**Viaturas Automóveis**

**Clientes Empresa**

****

**Protocolo Assistência Técnica a Viaturas Automóveis Clientes Empresa – Santogal**

Âmbito e enquadramento do Protocolo –

O Grupo Santogal através da sua rede de concessões e oficinas, situadas na zona da Grande Lisboa, vem estabelecer um protocolo de fornecimento de serviços relacionados com **O Mundo Automóvel**, aplicável em todas as suas oficinas às entidades:

Considera-se que este Protocolo terá início no dia \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

O intuito é de prestar um serviço competitivo, que vá de encontro às necessidades do cliente empresa:

* Controlo e redução de custo.
* Mobilidade Garantida.
* Redução de tempo de imobilização.
* Prestação de serviços rápidos.

Início, Duração e Renovação -

O presente protocolo têm-se por celebrado depois da aprovação da Direcção Após Venda da Santogal. Para o efeito, deverá ser prestada informação sobre a frota da Empresa, mediante o preenchimento completo da ficha de informação. Na apreciação da candidatura, serão ponderados não só os elementos relativos á frota como também a estimativa de facturação oficinal e a política de aquisições da empresa. Este protocolo destina-se a Empresas cuja frota não exceda as 10 viaturas.

A aprovação da candidatura Direcção Após Venda da Santogal será comunicada por escrito.

O Protocolo terá a duração de um ano a partir da data da aprovação da candidatura, findo o qual, a Santogal se reserva o direito de alterar as suas condições. Contudo, a Santogal poderá suspender, no todo ou em parte a execução do presente Protocolo, facto de que dará prévio conhecimento por escrito.

A renovação deste protocolo será efectuada por acordo de ambas as partes e na condição que a Empresa, forneça e mantenha actualizado os dados necessários ao estabelecimento do Protocolo.

Serviços prestados ao abrigo do Protocolo –

1. Voucher válido para viaturas que não assistam na Santogal à mais de 3 anos no valor de 5%, que incidirá no valor total da factura da primeira visita que a viatura efectuar a qualquer oficina Santogal (excepto rede Pit Stop Santogal), efectuada no prazo de 6 meses da data do protocolo
2. ***Crédito a 30 dias*** (mediante aprovação do Dept. Crédito da Santogal)

O desconto, quando concedido será contemplado na factura. Caso o pagamento não respeite o prazo estabelecido para a concessão daquele benefício, será emitida uma factura para reposição do desconto.

1. Mobilidade

* ***Viatura de Substituição*** – desconto de 50% sobre o valor de aluguer de viatura de substituição ( desconto a aplicar sobre o PVP, da tabela em vigor que se anexa). Só aplicável em caso de imobilização de viatura nas oficinas Santogal.
* ***Serviço de mobilidade Santogal*** – Serviço de desempanagem (grande Lisboa) ou serviço de reboque em caso de avaria ou acidente através do número Info Santogal 808 202 204 (365 dias 24 horas). Em caso de avaria, e se a reparação não for passível de resolução no próprio dia, poderá através da InfoSantogal solicitar uma viatura de substituição a qual será gratuita durante o tempo de imobilização da viatura e até um período máximo de 2 dias úteis. (Custo total de 4€ + IVA (valor em vigor no ano de 2014) a ser cobrado na factura anualmente por ocasião de serviço efectuado nas nossas oficinas).

1. Redução de tempo de imobilização –
   * Consoante a urgência e disponibilidade de planeamento da oficina, será dada prioridade às intervenções de carácter urgente, sempre que tal seja comunicado à oficina em questão.
   * Resposta em 24 horas (sem contar com dias não úteis) a ***marcações efectuadas via site Santogal*** - <http://www.santogal.pt/MarcacaoOficina.aspx> .
   * ***Confort Service*** – possibilidade de *recolha e entrega de viaturas no local* e hora que nos indicar, desde que na zona de Grande Lisboa. Este serviço é disponibilizado para todas as viaturas e pontualmente a para viaturas Prioritárias, tal como definidas no Protocolo, pode ou não ser disponibilizado de forma gratuita consoante a disponibilidade da oficina em que a viatura é assistida. Ver tabela anexa.
   * ***Gestão de Sinistros*** – sem custo adicional para os clientes que contratarem *Seguro Auto Santogal* dispomos de um serviço inovador para o apoiar, gerir e acompanhar na regularização de sinistro automóvel.

* Emissão de carta verde e condições do contrato no local de entrega do veículo.
* Procedimentos administrativos privilegiados.
* Acompanhamento em caso de sinistro pela Gestão Sinistros Santogal – Info Santogal 808 202 204
* Coberturas e bónus específicos para clientes Seguro Santogal.

1. Outras Condições Especiais - A Santogal está preparada para efectuar nas suas oficinas de marca os seguintes serviços

* Lavagem – cartão de fidelização, oferta de uma lavagem por cada 4.
* Pneus – descontos especiais para protocolo Santogal – Empresa. (ver tabela)
* ***Serviço de IPO – preço promocional de 59,90€*** , com oferta de Check Up + *vales de desconto* em serviços oficinais *no valor de 100€* com a duração de um ano a partir da data da inspecção.

1. Oficinas de serviços rápidos” Pit Stop Santogal” : Dispomos também de oficinas dedicadas á execução de serviços rápidos que estão vocacionadas para intervenções de curta duração nas quais se incluem, alguns trabalhos de manutenção tais como:

* Mudança de óleo, filtros, correias, etc.
* Pneus
* Reparação e substituição de Vidros
* Lavagens
* IPO

Para mais detalhes sobre os serviços PIT Stop Santogal consultar o site [Pit Stop](http://www.santogal.pt/PitStop.aspx) Santogal. (Os descontos referidos em 1 não se aplicam nesta rede de Oficinas).

1. Manutenção Programada – para viaturas adquiridas à Santogal ou com menos de um ano de matrícula a Santogal está pronta a propor contratos de manutenção, que já englobam o desconto oferecido em 1, consoante a quilometragem e os serviços contratados pela empresa.

Condições necessárias para a concessão de crédito:

Para as condições que pressuponham a existência de crédito oficinal, é necessária a apresentação do respectivo pedido cuja apreciação é feita discricionariamente pela Santogal que o pode cancelar a todo o tempo. O montante máximo do patamar de crédito concedido depende do volume previsível de facturação equivalente a dois meses.

Todos os demais serviços e condições são válidos também para as situações de Pronto Pagamento.

Gestor do Cliente:

A Santogal nomeará um Gestor de Cliente, que terá por missão acompanhar o cliente na sua relação com a Santogal, devendo o mesmo ser alertado para qualquer situação anómala que surja na interacção entre qualquer empresa da Santogal e a empresa.

Este elemento terá também como *missão apoiar* a Vossa empresa *no* *processo de aquisição de viaturas novas ou usadas*, de qualquer marca:

* Apresentar propostas de aquisição de viaturas novas ou usadas, de qualquer marca.
* Soluções de financiamento, seguro e manutenção programada.
* Possibilitar o test drive dos diversos modelos e marcas por nós representadas.
* Encontrar as viaturas que mais se enquadrem na vossa política de frotas, aproveitando todas as condições especiais das marcas e campanhas em vigor.

Será também obrigação do Gestor de Cliente recolher e informar, junto de vós, os elementos que nos permitirão renovar o Protocolo agora estabelecido.

A Santogal espera assim com este Protocolo, melhorar o serviço que presta, e fortalecer os laços comerciais entre as nossas empresas.

Pela Santogal Pela Empresa

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Condições Comerciais Pneus Empresas

Descontos 2014\*

|  |  |
| --- | --- |
| Marca | Desconto |
| Bridgestone | 40% |
| Firestone | 40% |
| Michelin | 30% |
| Kleber | 27% |
| Bfgoodrich | 27% |
| Goodyear | 30% |
| Sava | 29% |
| Fulda | 25% |
| Dunlop | 29% |
| Yokohama | 27% |
| Continental | 27% |
| Uniroyal | 11% |
| Barum | 17% |
| Mabor | 17% |
| Pirelli | 30% |
| Kumho | 5% |
| Debica | 29% |
| Kormoran | 15% |
| Tigar | 15% |

\* Condições de desconto em vigor a 1 de Janeiro 2014, poderão sofrer alterações ao longo do ano e não acumuláveis com outras campanhas ou promoções em vigor.

Viaturas de Substituição - Turismo

Tabela de Preços de Venda 2014

Preços com IVA

As condições de aluguer a aplicar serão definidas pela Rent-a-Car

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Grupo** | **Segmento** | **Combustível** | **Viaturas tipo** | **Preço Venda c/IVA** | **Franquia** | **SCDW** | **PAI** |
| **A** | Minis - Segmento A | Gasolina | SMART FORTWO / FIAT PANDA | 23,00 € | 968,00 € | 6,00 € | 3,86 € |
| **B** | Utilitários - Segmento B | Gasolina | CITROËN C2 / FORD KA | 23,00 € | 850,00 € | 7,00 € | 3,86 € |
| **C** | Utilitários - Segmento B | Gasolina | MITSUBISHI COLT 1.1 / RENAULT CLIO 1.2 / SEAT IBIZA 1.2 / VW POLO / FORD FIESTA / CITROËN C3 / MAZDA 2 MZ-CD / FIAT GRANDE PUNTO / PEUGEOT 206 / FIAT GRANDE PUNTO / SART FORTWO Cx Aut | 28,00 € | 968,00 € | 8,00 € | 3,86 € |
| **D** | Utilitários - Segmento B | Gasoleo | SKODA FABIA BREAK / RENAULT CLIO BREAK / SEAT IBIZA ST / VW POLO TDI / FIAT GRANDE PUNTO MULTIJET/FORD FIESTA Tdci | 33,00 € | 1.452,00 € | 9,00 € | 3,86 € |
| **E** | Pequenos Familiares - Segmento C | Gasoleo | VW POLO TDI / FORD FIESTA 1.4 TDCI / CITRÖEN C3 / RENAULT CLIO / PEUGEOT 207 HDI/MERCEDES A150 | 48,00 € | 1.450,00 € | 9,00 € | 3,86 € |
| **E SW** | Pequenos Familiares - Segmento C | Gasoleo | SKODA FABIA BREAK 1.4 TDI / RENAULT CLIO BREAK 1.5 DCI / SEAT IBIZA ST | 46,00 € | 1.450,00 € | 9,50 € | 3,86 € |
| **F** | Pequenos Familiares - Segmento C | Gasoleo | OPEL ASTRA SW CDTI / MERCEDES A160 CDI / MERCEDES B150 (gasolina) / PEUGEOT 308 HDI / CITROËN C4 HDI | 50,00 € | 1.450,00 € | 9,50 € | 3,86 € |
| **G** | Pequenos Familiares - Segmento C | Gasoleo | RENAULT MEGANE SW dci / PEUGEOT 308 SW HDI / VOLKSWAGEN GOLF TDI | 55,00 € | 1.815,00 € | 10,00 € | 3,86 € |
| **H** | Pequenos Familiares - Segmento C | Gasoleo | FORD FOCUS 1.6 TDCI / PEUGEOT 308 1.6 HDI / MAZDA 3 HB MZR 1.6 | 55,00 € | 1.900,00 € | 14,00 € | 3,86 € |
| **E AUT** | Pequenos Familiares - Segmento C Automático | Gasoleo | MITSUBISHI COLT DCI Aut. / Mercedes A150 Aut. / MERCEDES B150 Aut. | 59,00 € | 1.900,00 € | 14,00 € | 3,86 € |
| **H sw** | Pequenos Familiares - Segmento C | Gasoleo | FORD FOCUS 1.6 TDCI SW / RENAULT MEGANE SPORT TOURER | 60,00 € | 1.900,00 € | 14,00 € | 3,86 € |
| **I** | Médios Familiares - Segmento D | Gasoleo | VW GOLF TDI / BMW 1 SERIES | 66,00 € | 2.100,00 € | 17,50 € | 3,86 € |
| **I SW** | Médios Familiares - Segmento D | Gasoleo | FORD C-MAX / VW GOLF VARIANT | 68,00 € | 2.100,00 € | 18,00 € | 3,86 € |
| **J** | Médios Familiares - Segmento D | Gasoleo | VW Passat ou similar A/C | 74,00 € | 2.722,50 € | 18,00 € | 3,86 € |
| **J SW** | Médios Familiares - Segmento D | Gasoleo | VOLKSWAGEN PASSAT SW Tdi / Peugeot 3008 | 82,00 € | 2.722,50 € | 18,00 € | 3,86 € |
| **L** | Médios Familiares - Segmento D | Gasoleo | FORD MONDEO / RENAULT LAGUNA / MERCEDES A180 CDI / BMW 318 / Audi A4 Tdi / MERCEDES C220 Cdi ou similar | 107,00 € | 3.630,00 € | 20,00 € | 3,86 € |
| **L SW** | Médios Familiares - Segmento D | Gasoleo | BMW 3 SERIES TOURING / MAZDA 6 SW | 107,00 € | 3.630,00 € | 21,00 € | 3,86 € |
| **M** | Grandes Familiares - Segmento E | Gasoleo | BMW 5 SERIES / MERCEDES GLK 220 CDI / AUDI A6 Tdi / MERCEDES E 250 | 133,00 € | 4.235,00 € | 24,00 € | 3,86 € |
| **N** | Luxo - Segmento F | Gasoleo | MERCEDES S ou similar | 246,00 € | 5.000,00 € | Não definido | 3,86 € |
| **1** | Monovolumes | Gasoleo | VW T5 TDI 6L / IVECO Turbodaily HPI 6L | 71,00 € | 1.815,00 € | 14,00 € | 3,86 € |
| **2** | Monovolumes | Gasoleo | Ford S-Max Tdci/Seat Alhambra Tdi/Vw Sharan Tdi / FORD GALAXY / MERCEDES-BENZ VITO 111 CDI A/C ou similar | 86,00 € | 2.722,50 € | 17,00 € | 3,86 € |
| **3** | Monovolumes | Gasoleo | VW T5 TDI 9L / Nissan Primastar DCI 9L / Opel Vivaro DCI 9L / Mercedes Vito CDI 9L / VW Caravelle TDI 9L | 90,00 € | 2.420,00 € | 14,00 € | 3,86 € |

Viaturas de Substituição - Comerciais

Tabela de Preços de Venda 2014

Preços com IVA

As condições de aluguer a aplicar serão definidas pela Rent-a-Car

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Grupo** | **Segmento** | **Combustivel** | **Viatura tipo** | **Preço Venda c/IVA** | **Franquia** | **SCDW** | **PAI** |
| **1** | Derivados do Turismo | Gasoleo | FORD FIESTA SPORTVAN 1.4 TDCI / MITSUBISHI COLT 1.5 DID VAN / OPEL CORSA VAN 1.3 CDTI / RENAULT CLIO 1.5 DCI / VW POLO VAN 1.4 TDI / FIAT GRANDE PUNTO 1.3 MTJ / SEAT IBIZA 1.4 TDI / CITRÖEN C3 Fiat / PEUGEOT 207 HDI 2L / FORD FIESTA TDCI 2L / FIAT DOBLO AC / similar | 35,00 € | 968,00 € | 13,00 € | 3,86 € |
| **2** | Furgões - Pequeno Volume | Gasoleo | FORD TRANSIT CONNECT LONGA 1.8 TDCI / VW CADDY 1.9 SDI / PEUGEOT PARTNER HDI 2L / FIAT DOBLO MAXI | 32,00 € | 1.089,00 € | 8,00 € | 3,86 € |
| **3** | Furgões - Médio Volume | Gasoleo | VW TRANSPORTER T5 1.9 TDI / VW CADDY MAXI 1.9 TDI / CITROËN JUMPER HDI 3L / PEUGEOT BOXER HDI 3L / MERCEDES VITO | 74,00 € | 1.815,00 € | 14,00 € | 3,86 € |
| **3** | Furgões - Médio Volume | Gasoleo | VW CRAFTER 35 2.5 MÉDIO / FORD TRANSIT 330L 2.4 furgão comp. médio e/ou c/ tecto semi-elevado / VW CRAFTER Tdi /IVECO TURBODAILY Tecto Alto Rodado Simples 3L / IVECO 35S12 HPI (Tecto Alto) | 82,00 € | 2.420,00 € | 16,00 € | 3,86 € |
| **4** | Furgões - Grande Volume | Gasoleo | VW CRAFTER 35 2.5 LONGO / FIAT DUCATO LH2 2.3 M.JET furgão comp.longo e/ou c/ tecto elevado / IVECO TURBODAILY Rodado Duplo / IVECO 35C13 HPI (Tecto Alto) | 99,00 € | 3.025,00 € | 18,00 € | 3,86 € |
| **5** | Mistos | Gasoleo | VW TRANSPORTER / MERCEDES VITO COMBI 2.1 | 63,00 € | 1.800,00 € | 16,00 € | 3,86 € |
| **6** | Pick-Up | Gasoleo | MAZDA BT 50 2.5 / MITSUBISHI L200 2.5 cabine dupla / TOYOTA HILUX Cab Dupla 5 L - Cx Madeira - 4x4 | 76,00 € | 2.722,50 € | 18,00 € | 3,86 € |
| **6S** | Pick-Up | Gasoleo | JEEP WRANGLER CRD Sahara | 99,00 € | 2.722,50 € | 18,00 € | 3,86 € |
| **7S** | Chassis - Caixa aberta | Gasoleo | MITSUBISHI CANTER 3.0 cabine simples | 71,00 € | 1.900,00 € | 18,00 € | 3,86 € |
| **7D** | Chassis - Caixa aberta | Gasoleo | MITSUBISHI CANTER 3.0 cabine dupla / IVECO TURBODAILY Caixa aberta cabine dupla 7L / FORD TRANSIT caixa aberta cabine simples 3L / FORD TRANSIT caixa aberta cabine dupla 7L / NISSAN NAVARRA 4X4 - Cab Dupla | 107,00 € | 2.117,50 € | 20,00 € | 3,86 € |
| **8** | Chassis - Caixa Fechada - Contentores | Gasoleo | MERCEDES SPRINTER Contentor c/basculante 500 Kg 3L | 110,00 € | 3.630,00 € | 20,00 € | 3,86 € |

Confort Service – recolha e entrega de viaturas

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Custo serviço: |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Só entrega ou recolha | 18,5 | euros | (preços c/ IVA) | |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Entrega + recolha | 37 | euros | (preços c/ IVA) | |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Origem Destino | Lisboa | Amadora | Oeiras | Odivelas | Cacém / Queluz | Sintra | Cascais | Loures | Porto Alto | Almada | Barreiro |
| Lisboa | 18,50 € | 25,70 € | 28,70 € | 25,70 € | 25,70 € | 34,90 € | 34,90 € | 28,70 € | 55,40 € | 28,70 € | 43,10 € |
| Amadora | 25,70 € | 18,50 € | 28,70 € | 25,70 € | 25,70 € | 28,70 € | 34,90 € | 28,70 € | 55,40 € | 28,70 € | 55,40 € |
| Oeiras | 28,70 € | 28,70 € | 18,50 € | 34,90 € | 25,70 € | 34,90 € | 25,70 € | 43,10 € | 73,80 € | 34,90 € | 55,40 € |
| Odivelas | 25,70 € | 25,70 € | 34,90 € | 18,50 € | 25,70 € | 34,90 € | 43,10 € | 25,70 € | 55,40 € | 28,70 € | 55,40 € |
| Cacém/Queluz | 25,70 € | 25,70 € | 25,70 € | 28,70 € | 18,50 € | 28,70 € | 34,90 € | 34,90 € | 55,40 € | 34,90 € | 55,40 € |
| Sintra | 34,90 € | 28,70 € | 34,90 € | 34,90 € | 28,70 € | 18,50 € | 28,70 € | 43,10 € | 73,80 € | 43,10 € | 67,70 € |
| Cascais | 34,90 € | 34,90 € | 25,70 € | 43,10 € | 34,90 € | 28,70 € | 18,50 € | 55,40 € | 87,20 € | 43,10 € | 67,70 € |
| Loures | 28,70 € | 28,70 € | 43,10 € | 25,70 € | 34,90 € | 43,10 € | 55,40 € | 18,50 € | 55,40 € | 34,90 € | 55,40 € |
| Porto Alto | 55,40 € | 55,40 € | 73,80 € | 55,40 € | 55,40 € | 73,80 € | 87,20 € | 55,40 € | 18,50 € | 67,70 € | 55,40 € |
| Almada | 28,70 € | 28,70 € | 34,90 € | 28,70 € | 34,90 € | 43,10 € | 43,10 € | 34,90 € | 67,70 € | 18,50 € | 34,90 € |
| Barreiro | 43,10 € | 55,40 € | 55,40 € | 55,40 € | 55,40 € | 67,70 € | 67,70 € | 55,40 € | 55,40 € | 34,90 € | 18,50 € |
| Preços c/ IVA |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |