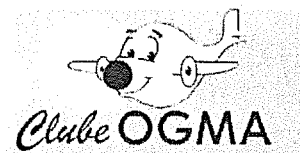




PROTOCOLO

Renault Retail Group

Clube OGMA



A Renault Retail Group é o segundo grupo de distribuição automóvel na Europa.

Com uma gestão transversal em 12 países, num total de 270 estabelecimentos e com cerca de 13.000 colaboradores é, desde 2001, quem congrega as ex-sucursais e filiais de venda Renault na Europa e quem incrementa a presença comercial do construtor nos grandes centros urbanos europeus.

Os serviços assentam, antes de mais, no comportamento dos colaboradores que os asseguram e que visam a total satisfação dos nossos Clientes.

Voltados para um objectivo de bem servir, os colaboradores da Renault Retail Group partilham, qualquer que seja a sua função, os mesmos valores de qualidade, de profissionalismo e de responsabilidade.

A Renault Retail Group em Portugal é o principal distribuidor da Renault Portugal.

Desenvolve na sua rede uma qualidade de trabalho competente e firme, contribuindo para a conquista do grande objectivo deste grupo, a satisfação de todos os Clientes.

A Renault Retail Group Portugal, que está encarregue de implementar as orientações estratégicas do grupo, é composta por uma unidade operacional de base composta por dois pólos urbanos, Lisboa e Porto.

É o grupo mais importante da Renault em Portugal tanto pelo número de colaboradores como pelo volume de vendas nas actividades da distribuição automóvel.

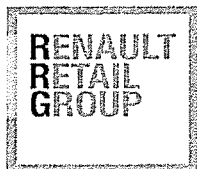
A Renault Retail Group Pólo de Lisboa assegura a cobertura total da capital

Neste contexto, o Pólo de Lisboa, que assegura à Renault uma cobertura territorial optimizada na capital, dispõe de uma rede de 3 estabelecimentos.

Essa rede é composta dos seguintes estabelecimentos: Chelas; Telheiras e Areeiro.

Em todos os estabelecimentos propõem-se um leque alargado de serviços em que coexistem dois grandes ramos da actividade profissional: a Comercial (veículos novos; veículos de ocasião; financiamentos; aluguer de veículos e peças sobressalentes) e o Pós-Venda (manutenção / reparação e serviços rápidos)

Todos os nossos estabelecimentos reúnem competências técnicas e comerciais essenciais para responder às exigências de qualidade dos Clientes.



OBJECTIVO

O presente protocolo tem como objectivo incrementar as relações comerciais e disponibilizar um serviço de qualidade com condições preferenciais durante a sua vigência .

A RRG Lisboa exerce actividade na área do distrito de Lisboa, nos estabelecimentos de Chelas; Telheiras e Areeiro na qualidade de concessionário de venda de automóveis novos e usados, venda de peças e acessórios originais da marca Renault e reparação/manutenção oficial a tais viaturas.

APLICAÇÃO

A RRG compromete-se a adoptar as medidas e procedimentos necessários de forma a garantir que ela própria e os recursos afectos à execução do protocolo que acedam a dados pessoais dos funcionários do Cliente cumpram as obrigações de confidencialidade, de segurança, de acesso, alteração ou remoção pelos titulares relativas a esses dados, de acordo com a legislação em vigor para protecção de dados pessoais.

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, cursive letter 'M' followed by a small dot.



BENEFÍCIOS COMERCIAIS NO SERVIÇO DE VENDA DE VIATURAS NOVAS

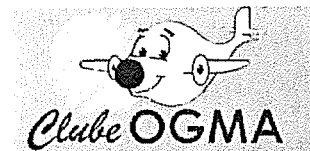
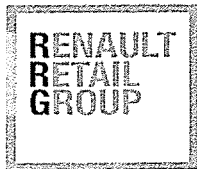
- Para qualquer dos três pontos de venda disponíveis em Lisboa, na aquisição de viaturas novas e usadas, o seu contacto preferencial e inicial será efectuado através do Conselheiro Comercial **Pedro Chousal (TLM 962 308 377 – E-mail: Pedro.Chousal.Chelas@Rede.Renault.Pt)**
- Descontos comerciais a praticar em termos percentuais sobre o preço base em função das gamas e modelos das viaturas a fornecer:

| VIATURAS PASSAGEIROS (VP) | |
|-----------------------------------|-------------------------|
| <u>MODELOS RENAULT</u> | <u>DESCONTOS</u> |
| Twingo | 8% |
| Clio IV / Clio IV Sport Tourer | 9% |
| Captur | 8% |
| Novo Mégane | 8% |
| Mégane ST / Scenic / Grand Scénic | 10% |
| <u>MODELOS DACIA</u> | <u>DESCONTOS</u> |
| Toda a Gama Dacia | 3% |



| VIATURAS COMERCIAIS (VCL) | |
|----------------------------------|-------------------------|
| <u>MODELOS RENAULT</u> | <u>DESCONTOS</u> |
| Clio IV Société | 26% |
| Mégane Société | 25% |
| Kangoo Express | 26% |
| Trafic | 25% |
| Master | 25% |

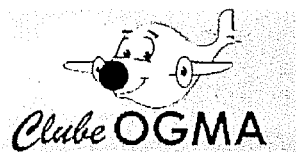
- Disponibilização de viaturas para ensaio junto à Empresa (conforme disponibilidade).



- Nas séries limitadas ou especiais haverá lugar a uma redução de 1% aos descontos supracitados.
- Os descontos comerciais acima concedidos são válidos para pagamentos a pronto, e para pagamentos a Crédito, ALD ou Leasing através de empresas financeiras.
- Caso existam, à data de aquisição/negociação de qualquer modelo, campanhas, apoios ou meios comerciais provenientes do Marketing do Construtor, estas serão concedidas em acréscimo aos descontos apresentados. Serão deduzidas eventuais participações a suportar pela RRG Chelas
- Os valores de descontos aqui apresentados poderão ser alterados em função da política comercial do construtor, devendo ser tal facto previamente comunicado.

BENEFÍCIOS COMERCIAIS NO SERVIÇO PÓS-VENDA

- **Preço unitário de mão-de-obra:** tarifa em vigor à data da intervenção, segundo tempos médios difundidos pela marca.
- **Garantia de 12 meses sobre todas as reparações.**
- Orçamentos de reparação e reacondicionamentos, gratuito sempre que seja solicitado e que não existam operações de desmontagem e montagem.
- **Viatura de substituição:**
 - Aplicação das normas Renault, em termos dos veículos de substituição, em processos de Garantia e atrasos no fornecimento de peças.
 - Viatura de substituição gratuita sempre que exista um incumprimento de prazos por factos imputáveis directamente aos estabelecimentos do Pólo de Lisboa.
 - Viatura de substituição gratuita em dias de peritagens a efectuar por seguradoras.
- **Prazos de marcação:** imediato nos Serviços Rápidos até 1 hora; marcação prévia para outras intervenções.
- **Serviço JOCKEY :** Entrega e recolha de viaturas para manutenção (implica agendamento).
- **Serviço PRO + :** dedicado exclusivamente a clientes profissionais onde o tempo de imobilização é mínimo para otimizar a rentabilidade dos nossos clientes .



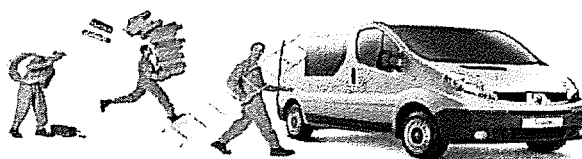
Compromissos PRO + :



12 VANTAGENS PARA A SUA EMPRESA.

- 1 ESPAÇO DE VENDA E PÓS-VENDA EXCLUSIVO PARA CLIENTES PROFISSIONAIS.
- 2 EQUIPAS DE VENDA E PÓS-VENDA ESPECIALIZADAS EM VEÍCULOS COMERCIAIS.
- 3 EXPOSIÇÃO DE VEÍCULOS COMERCIAIS, INCLUINDO VEÍCULOS TRANSFORMADOS.
- 4 PROPOSTA SISTEMÁTICA DE ENSAIO, COM MARCAÇÃO, PARA VEÍCULOS DE PASSAGEIROS E COMERCIAIS DE SÉRIE.
- 5 PROPOSTA COMERCIAL EM 48H, RESPONDENDO ÀS NECESSIDADES ESPECÍFICAS DA SUA EMPRESA*.

- 6 INTERLOCUTOR PÓS-VENDA ÚNICO DESDE A ENTREGA DO VEÍCULO.
- 7 ASSISTÊNCIA A VEÍCULOS PROFISSIONAIS ATÉ 5T.
- 8 HORÁRIOS DE OFICINA ALARGADOS.
- 9 DIAGNÓSTICO RÁPIDO EM CASO DE RISCO DE AVARIA IMOBILIZANTE.
- 10 SERVIÇOS RÁPIDOS, SEM MARCAÇÃO, REALIZADOS NAS 8H SEGUINTES.
- 11 ENTREGA EM 4H DE UMA ESTIMATIVA DE PREÇO E DE PRAZO PARA TODO O TIPO DE REPARAÇÕES.
- 12 PROPOSTA DE ALUGUER DE VEÍCULO DE SUBSTITUIÇÃO.



Condições Comerciais RRG APV (Após Venda) :

| | Desconto | Observações |
|-----------------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Peças | 10% | Descontos sobre as tabelas de preços de venda público, sendo valor médio em função das famílias de peças |
| Óleos | 20% | |
| Pneus | 15% | |
| Viatura de aluguer | 20% | 21€ de valor diário como exemplo da tarifa actual, para gama Twingo a gasolina |
| Extensão de Condições | | Ao Pólo do Porto (RRG Boavista e RRG Gondomar) |
| | | |
| | | |

Lavagens / limpezas de veículos:

Nível 1 (limpeza exterior) - OFERTA

Nível 2 (limpeza exterior e aspiração interior) - 6 €

Nível 3 (Limpeza exterior e interior com lavagem de estofos e alcatifas) - 50 € (necessária marcação prévia)