



**Estándares de Selección Mínimos de las Actividades de
Venta y Posventa de Turismos, Vehículos Todo Terreno
y Vehículos Comerciales Lígeros**

NISSAN MOTOR ESPAÑA, S.A.U

Entrada en Vigor: 22 de abril de 2024

NISSAN MOTOR ESPAÑA, S.A.U de conformidad con la normativa europea en materia de derecho de competencia, ha optado por un sistema de distribución selectiva cuantitativa y cualitativa para la venta de los PRODUCTOS NISSAN, habiendo aprobado los siguientes estándares selectivos cualitativos que serán de obligado cumplimiento tanto para acceder, en su caso, como para continuar en el desarrollo de las actividades de venta y posventa de los PRODUCTOS NISSAN, (Turismos, Vehículos Todo Terreno y Vehículos Comerciales Ligeros Nissan), los cuales sustituyen los estándares aprobados y comunicados en fecha diciembre de 2021, sin perjuicio de la facultad de la COMPAÑÍA para adaptarlos con posterioridad en cualquier momento.

A los efectos oportunos se aclara que los indicados estándares también incluyen criterios necesarios para las actividades de venta y posventa de vehículos eléctricos incluidos en la gama contractual (Turismos, Vehículos Todo Terreno y Vehículos Comerciales Ligeros Nissan).

Los presentes Estándares de Selección son de aplicación tanto a los Concesionarios integrados en la Red Autorizada de Turismos, Vehículos Todo Terreno y Vehículos Comerciales Ligeros, como, respecto a la actividad de posventa, a los Talleres Autorizados integrados en la Red Autorizada de Turismos, Vehículos Todo Terreno y Vehículos Comerciales Ligeros cuya actividad se desarrolle en España y Andorra.

A los efectos de cumplimentación de los Estándares, los términos municipales se clasifican en 4 categorías según se trate de la actividad de Venta o de Posventa y que se corresponden con las siguientes: Metropolitana (M), Urbana (U), Rural (R) y Población Dispersa (PD).

La clasificación está basada en el análisis de 4 variables (Potencial de Mercado, Densidad de Población, Densidad de Negocio y Porcentaje Construido) en cada unidad geográfica (UG).

El resultado de cada variable normalizado se pondera para obtener una puntuación de tipo de área por cada unidad geográfica (UG).

- **Área Metropolitana (M):** Puntuación de tipo de área mayor o igual de 11 y hasta un máximo de 12.
- **Área Urbana (U):** Puntuación de tipo de área entre 7 y 10.
- **Área Rural (R):** Puntuación de tipo de área entre 2 y 6.
- **Áreas Población Dispersa (PD):** Puntuación de tipo de área inferior a 2.

Finalmente, para el resultado de cada instalación, se pondera la clasificación de todas sus unidades geográficas (UG) en función del potencial de matrículas y/o población.

En los presentes Estándares de Selección hay criterios de aplicación para cada instalación así como criterios que aplican solo a nivel CSA (área de responsabilidad de un Concesionario) así como los casos donde se indica que el ámbito de aplicación de un concreto estándar debe ser cumplimentado por la Sociedad (como es el caso, entre otros, de los Criterios Financieros).

A continuación explicamos brevemente los nuevos formatos de instalación a los que hacen referencia estos Estándares:

- **City Hub:** Tienda en centro comercial ubicado en área Metro/Urbana con alto tráfico peatonal.
- **Express Contact:** Taller enfocado a mantenimientos y reparaciones rápidas con una exposición pequeña.
- **Service Factory:** Punto de posventa no orientado a cliente para centralizar y optimizar la capacidad de servicio dentro del CSA.
- **Delivery Outlet:** Instalación para llevar a cabo entregas de Vehículo Nuevo.

El Anexo I detalla el escalado de Posventa en función del número de Ordenes Diarias de Reparación.

El Anexo II detalla las Herramientas Generales Obligatorias.

El Anexo III detalla las Herramientas Específicas de Servicio Obligatorias.

El Anexo IV detalla la Matriz de Calificación por Instalación en función del número de Técnicos por Instalación.

El Anexo V detalla los Requisitos mínimos en relación al Vehículo Eléctrico

INDICE

1. CANDIDATURA

- 1.1 Sociedad y/o Gerente candidatos
- 1.2 Certificación anual de cuentas
- 1.3 Cumplimiento de requisitos financieros de Nissan

2. IDENTIDAD VISUAL EXTERIOR

- 2.1 Señalización (incluyendo direccionales, horario de apertura y pintura de suelo)
- 2.2 Plazas de aparcamiento (tamaño, número/actividad)
- 2.3 Punto de carga de Vehículos Eléctricos dedicado a clientes
- 2.4 Aspecto de las instalaciones exteriores
- 2.5 Area de Exposición exterior de Vehículos Comerciales Ligeros

3. DISTRIBUCIÓN INTERIOR / EXPOSICIÓN

- 3.1 Dedicación a la marca Nissan y separación de otras marcas con demarcación clara
- 3.2 Requisitos de la Exposición y zonificación
- 3.3 Acabados interiores (paredes, suelos y techos)
- 3.4 Presentación de producto (número de vehículos, modelo, accesorios)
- 3.5 Mobiliario fijo y suelto
- 3.6 Zona de Espera de clientes
- 3.7 Zona de Entrega
- 3.8 Aseos de clientes

4. POSVENTA / TALLER

- 4.1 Equipo de lavado de vehículos
- 4.2 Requisitos del Taller (altura, puertas, puestos de trabajo, zona de reparación de conjuntos, iluminación)
- 4.3 Equipamiento General de Taller
- 4.4 Herramientas Específicas Nissan
- 4.5 Actividad de chapa y pintura (puede ser subcontratada)
- 4.6 Equipo de lavado de vehículos

5. POSVENTA / RECAMBIOS

- 5.1 Equipo del Almacén de Recambios
- 5.2 Stock mínimo de Recambios Nissan
- 5.3 Recepción/entrega de Recambios

6. TECNOLOGÍA INFORMÁTICA

- 6.1 Aplicaciones Nissan
- 6.2 Certificación DMS
- 6.3 Hardware
- 6.4 SDSL / Conexión WiFi y número de teléfono

7. PERSONAL

- 7.1 Gestión del Concesionario
- 7.2 Personal de Ventas
- 7.3 Personal de Posventa
- 7.4 Formación general
- 7.5 Vestuario del personal

8. GESTIÓN EMPRESARIAL Y PROCESOS

- 8.1 Horario de apertura competitivo
- 8.2 Marketing
- 8.3 Reporte de actividad
- 8.4 Promesa Cliente
- 8.5 Órdenes de Reparación Diarias
- 8.6 Democar

NÚMERO	CRITERIO	CSA	Ventas	Posventa	Instalación Principal	Instalación Secundaria	City hub	Express contact	Service factory	Delivery outlet	Metro-Urbana	Rural-Población Dispersa	Solus Site	Multimarca	Genérico/ Específico
1	CANDIDATURA														
1.1	Sociedad y/o Gerente candidatos														
1.1.1	No podrá ser candidato la Sociedad y/o el Gerente de dicha Sociedad que hubiera ostentado anteriormente la condición de Concesionario y/o Taller Autorizado y su contrato hubiera sido resuelto por la Compañía o se hubiere notificado fehacientemente la resolución por incumplimiento del mismo, por el incumplimiento de los Criterios de Selectividad o por razones que lesionen el prestigio e imagen de Compañía (Sólo aplicable a la Sociedad).		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	G
1.2	Certificación anual de cuentas														
1.2.1	Las cuentas de la Sociedad y/o Taller Autorizado deberán ser certificadas para cada año calendario por una empresa auditora o autoridad pública, sea o no preceptiva legalmente su intervención. Si la Sociedad vende y/o repara más de 1 marca, la actividad de Nissan debe ser analizada en una cuenta aparte, según las directrices de la Compañía (Sólo aplicable a la Sociedad).		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	E
1.2.2	Las cuentas de Nissan deberán ser reportadas anualmente a la Compañía según sus directrices.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	E
1.3	Cumplimiento de requisitos financieros de Nissan														
1.3.1	La Sociedad deberá cumplir en todo momento, al menos, los siguientes estándares financieros: Recursos propios ≥ 15% del total balance. Fondo de maniobra ≥ de 10 días de facturación. Deuda a largo plazo ≤ 150% de los recursos propios. (Sólo aplicable a la Sociedad)		X	X	X	X					X	X	X	X	G
2	IDENTIDAD VISUAL EXTERIOR														
2.1	Señalización (incluyendo direccionales, horario de apertura y pintura de suelo)														
2.1.1	Toda la señalización exterior debe ser acorde con las directrices de NRC. Si las ordenanzas o licencias no permiten la colocación de un determinado elemento debe haber un acuerdo validado por la Compañía y NAE. Si la instalación vende o repara dos o más marcas, la señalización no debe ser menos prominente que la(s) de otra(s) marca(s), a menos que exista un acuerdo validado por la Compañía y NAE.		X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	G
2.1.2	Todo el suelo exterior deberá ser pintado acorde con las directrices de NRC. Si las ordenanzas o licencias no lo permiten, debe existir un acuerdo validado por la Compañía y NAE.		X	X	X	X		X		X	X	X	X	X	G
2.1.3	El horario de apertura debe estar claramente indicado en las puertas de entrada de Clientes (horario de Ventas en la entrada de la Exposición, horario de entrega de Vehículos Nuevos en la entrada de la Zona de Entrega, horario de Taller en la entrada de Taller y horario de Ventas de Recambios en la entrada de Recambios).		X	X	X	X		X		X	X	X	X	X	G
2.2	Plazas de aparcamiento (tamaño, número/actividad)														
2.2.1	Cada plaza de aparcamiento obligatoria para Clientes debe tener una superficie de, al menos 12,5m² (mínimo 2,5 x 5m).		X	X	X	X		X		X	X	X	X	X	G
2.2.2	El número de plazas de aparcamiento dedicadas a Clientes de Ventas está definido por el objetivo anual de Ventas Retail de la instalación, siendo de 1 por cada 100 Ventas Retail, con un mínimo de 3 plazas de aparcamiento. El número de plazas de aparcamiento dedicadas a Clientes de Posventa está definido por el número de Órdenes de Reparación Diarias (Ver Anexo I - Escalado de Posventa). Cuando no sea factible disponer de aparcamiento en las instalaciones, se debe garantizar el acceso gratuito a un aparcamiento (1 plaza por cada 100 Ventas Retail) en un radio de 300m desde la entrada de la instalación o mediante un servicio de aparcacoches durante todo el horario laboral. Estas plazas de aparcamiento no pueden ser ocupadas por vehículos sin matricular o vehículos matriculados del Concesionario (Democar o Cortesía).		X	X	X	X		X		X	X	X	X	X	G
2.3	Punto de carga de Vehículos Eléctricos dedicado a Clientes														
2.3.1	Debe haber, como mínimo, un punto de carga de Vehículos Eléctricos accesible para Clientes en la zona de aparcamiento de Clientes. El Cargador deberá estar conectado y operativo. En el caso de instalaciones multimarca con zonas de carga compartidas en el aparcamiento, se deberá respetar la neutralidad de la imagen de los cargadores y deberá asegurarse un número adecuado de cargadores para los clientes Nissan. (Ver Anexo V - Requerimientos Vehículo Eléctrico)		X	X	X	X		X		X	X	X	X	X	G

NÚMERO	CRITERIO	CSA	Ventas	Posventa	Instalación Principal	Instalación Secundaria	City hub	Express contact	Service factory	Delivery outlet	Metro-Urbana	Rural-Población Dispersa	Solus Site	Multimarca	Genérico/ Específico
2.4	Aspecto de las instalaciones exteriores														
2.4.1	Los vehículos dañados no deben ser visibles desde el aparcamiento de Clientes, la entrada de la instalación o las zonas en contacto con el Cliente. Los vehículos dañados deben ser almacenados en zonas de no Clientes. Si no es posible debido a falta de espacio, los vehículos dañados deben cubrirse correctamente.		X	X	X	X		X		X	X	X	X	X	G
2.4.2	Las instalaciones exteriores, la señalización y el edificio deben mantenerse en buenas condiciones, sin daños y limpios.		X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	G
2.5	Área de Exposición exterior de Vehículos Comerciales Ligeros														
2.5.1	Debe existir un área de Exposición exterior de Vehículos Comerciales Ligeros acorde con las directrices de NRC.		X		X	X					X	X	X	X	G
3	DISTRIBUCIÓN INTERIOR / EXPOSICIÓN														
3.1	Dedicación a la marca Nissan y separación de otras marcas con demarcación clara														
3.1.1	La Exposición Nissan debe estar enteramente dedicada a la Marca Nissan.		X		X	X	X	X			X	X	X	X	G
3.1.2	La Exposición dedicada a Nissan debe estar separada de las de otras marcas o de las áreas de Vehículos Usados (si existen) por una clara demarcación acorde con las directrices de NRC, consistente en elementos físicos difícilmente movibles, de como mínimo 2.00m de altura en, como mínimo, el 70% de la delimitación común.El elemento físico de separación no es necesario si la Exposición limita con una zona neutra que separe la Exposición de Nissan de la Exposición o Exposiciones de otras marcas por un pasillo con suelo neutro de al menos 2 metros de ancho en toda su longitud. Esta separación sólo es posible si la zona neutra empieza desde la entrada a exposición. El suelo debe ser neutro y el mismo en todo el concesionario.		X		X	X		X			X	X		X	G
3.1.3	Las zonas en contacto con el Cliente deben mantenerse limpias, ordenadas y libres de artículos personales. El mobiliario fijo y suelto y sus complementos deben mantenerse en buen estado y sin daños. En las zonas dedicadas sólo a Nissan no debe haber material de otras marcas de automoción/servicios de automoción si no ha sido acordado con la Compañía.		X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	G
3.2	Requisitos de la Exposición y Zonificación														
3.2.2	La Exposición dedicada a Nissan debe tener, como mínimo, una superficie de 190m², incluyendo un mínimo 120m² de Zona de Exposición de Vehículos y un mínimo de 4 Vehículos Nuevos Nissan expuestos.		X		X						X		X	X	G
3.2.3	La Exposición dedicada a Nissan debe tener, como mínimo, una superficie de 160m², incluyendo un mínimo 90m² de Zona de Exposición de Vehículos y un mínimo de 3 Vehículos Nuevos Nissan expuestos.		X			X					X		X	X	G
3.2.4	La Exposición dedicada a Nissan debe tener, como mínimo, una superficie de 140m², incluyendo un mínimo 90m² de Zona de Exposición de Vehículos y un mínimo de 3 Vehículos Nuevos Nissan expuestos.		X		X							X	X	X	G
3.2.5	La Exposición dedicada a Nissan debe tener, como mínimo, una superficie de 100m², incluyendo un mínimo 60m² de Zona de Exposición de Vehículos y un mínimo de 2 Vehículos Nuevos Nissan expuestos.		X			X						X	X	X	G
3.2.6	La Exposición dedicada a Nissan debe tener, como mínimo, una superficie de 100m², incluyendo un mínimo 60m² de Zona de Exposición de Vehículos y un mínimo de 2 Vehículos Nuevos Nissan expuestos.		X			X		X			X		X	X	G
3.2.7	La Exposición dedicada a Nissan City Hub debe tener, como mínimo, una superficie de 80m², incluyendo un mínimo 30m² de Zona de Exposición de Vehículos y un mínimo de 1 Vehículo Nuevo Nissan expuesto.		X				X				X		X		G
3.2.8	La fachada acristalada de la Exposición dedicada a Nissan debe tener, como mínimo, 9m de longitud y no tener ningún tipo de adhesivos.		X		X	X		X			X	X	X	X	G

NÚMERO	CRITERIO	CSA	Ventas	Posventa	Instalación Principal	Instalación Secundaria	City hub	Express contact	Service factory	Delivery outlet	Metro-Urbana	Rural-Población Dispersa	Solus Site	Multimarca	Genérico/ Específico
3.2.9	La Exposición dedicada a Nissan debe tener una altura de, como mínimo, 2,5m.		X		X	X		X			X	X	X	X	G
3.2.10	La zona de Exposición de vehículos dedicada a Nissan debe estar correctamente iluminada (500 lux a 1.5m de altura - mínimo a 2m desde la fachada acristalada).		X		X	X	X	X			X	X	X	X	G
3.3	Acabados interiores (paredes, suelos y techos)														
3.3.1	Las paredes, puertas y techos de todas las zonas en contacto con Clientes deben ser acordes con las directrices de NRC.		X		X	X	X	X		X	X	X	X	X	G
3.3.2	Los suelos de todas las zonas accesibles para Clientes deben ser acordes con las directrices de NRC.		X		X	X	X	X		X	X	X	X	X	G
3.4	Presentación de producto (número de vehículos, modelo, accesorios)														
3.4.1	Cada Vehículo Nuevo en Exposición debe exponerse: - Con el nombre del modelo en las placas delantera y trasera, - Con 1 atril por cada Vehículo Nuevo con toda la información sobre el modelo expuesto, precio, emisiones CO2 (Excepto para Vehículos Eléctricos) y etiquetado de neumáticos. - Con puertas y capó cerrados, - Sin adhesivos ni ninguna otra documentación, - Totalmente limpio (comprobar procedimiento interno de limpieza). Deberá existir un espacio libre de 60cm alrededor de cada Vehículo Nuevo expuesto, sin paredes u otros vehículos, etc. No deberá quedar ninguna zona solapada alrededor de cada vehículo que implique una distancia inferior a 1.20m entre vehículos.		X		X	X	X	X			X	X	X	X	E
3.4.2	Los vehículos y accesorios expuestos en la Exposición Nissan (colores, modelos, especificaciones, etc.) deben cumplir con las directrices de la Compañía.		X		X	X	X	X			X	X	X	X	G
3.5	Mobiliario fijo y suelto														
3.5.1	Todo el mobiliario suelto de las áreas en contacto con los Clientes dedicadas a Nissan debe ser acorde con las directrices de NRC. Si la instalación es Multimarca, todo el mobiliario suelto en las zonas de Clientes compartidas con otra(s) marca(s) debe ser o bien acorde con las directrices de NRC o neutro, sin identificar a ninguna de las marcas.		X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	G
3.5.2	Todo el mobiliario fijo de las áreas en contacto con los Clientes dedicadas a Nissan debe ser acorde con las directrices de NRC. Si la instalación es Multimarca, todo el mobiliario fijo en las zonas de Clientes compartidas con otra(s) marca(s) debe ser o bien acorde con las directrices de NRC o neutro, sin identificar a ninguna de las marcas.		X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	G
3.5.3	Todos los elementos de tecnología y contenido digital en las áreas en contacto con los Clientes dedicadas a Nissan deben ser acordes con las directrices de NRC. Si la instalación es Multimarca, todas las zonas de Clientes compartidas con otra(s) marca(s) deben ser o bien acordes con las directrices de NRC o neutras, sin identificar a ninguna de las marcas.		X		X	X	X	X		X	X	X	X	X	G
3.6	Zona de Espera de Clientes														
3.6.1	Debe existir una Zona de Espera de Clientes acorde con las directrices NRC. La Zona de Espera de Clientes puede estar compartida con otras actividades Nissan. Si la Zona de Espera de Clientes de Posventa es compartida con otra(s) marca(s) debe ser o bien acorde con las directrices de NRC o neutra con, como mínimo, 1 mesa, 3 sillas, una máquina de café gratuito, agua gratuita y WiFi gratuito para Clientes, con códigos de acceso WiFi visibles para Clientes.		X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	G
3.7	Zona de Entrega														
3.7.1	La superficie de la zona dedicada a la entrega de Vehículos Nuevos a Clientes deber ser, como mínimo, de 30m². Puede situarse en el área de Exposición únicamente en el caso en que se cumpla con el número mínimo de vehículos expuestos. La Zona de Entrega puede ser usada para exponer un Vehículo Nuevo cuando no haya Vehículo de Entrega.		X		X	X		X		X	X	X	X	X	G
3.7.2	La Zona de Entrega de Vehículos Nuevos debe situarse en un edificio permanente, cubierto y cerrado. Esta zona debe incluir una Zona de Espera de Clientes y una Zona de Administración de Entrega. La Zona de Clientes puede ser compartida con otras actividades como Ventas o Posventa.		X		X	X		X		X	X	X	X	X	G
3.7.3	La Zona de Entrega debe ser acorde con las directrices de NRC. En caso de limitaciones del edificio, debe existir un acuerdo validado por la Compañía y NAE. Si la Zona de Entrega es compartida con otra marca, debe ser acorde con las directrices de NRC o neutra.		X		X	X	X	X		X	X	X	X	X	G

NÚMERO	CRITERIO	CSA	Ventas	Posventa	Instalación Principal	Instalación Secundaria	City hub	Express contact	Service factory	Delivery outlet	Metro-Urbana	Rural-Población Dispersa	Solus Site	Multimarca	Genérico/ Específico
3.7.4	La Zona de Entrega de Nissan City Hub se puede realizar en el aparcamiento, en otra instalación dentro del CSA o en el domicilio del cliente.	X	X				X								G
3.7.5	La Zona de Espera para Clientes que vienen a recoger un Vehículo Nuevo debe ser acorde con las directrices de NRC. La Zona de Espera de Clientes puede ser compartida con otras actividades Nissan. Si la instalación es Multimarca, esta zona debe ser o bien acorde con las directrices de NRC o neutra, sin hacer mención a otras marcas. Esta zona debe incluir una máquina de café gratuita, WiFi gratuito para los Clientes, con códigos de acceso WiFi visibles para Clientes y muebles adecuados para la espera según las directrices de la Compañía.		X		X	X		X		X	X	X	X	X	G
3.7.6	Todas las entregas de Vehículos Nuevos deberán efectuarse con fundas de vehículos acordes a las directrices de NRC.		X		X	X	X	X		X	X	X	X	X	E
3.8	Aseos de Clientes														
3.8.1	Los aseos deben ser accesibles desde la zona de Clientes o a través de una zona segura exterior o zona segura de no clientes. Estos deben ser directamente visibles y reconocibles. En caso contrario, debe existir una señal indicando los aseos de Clientes en todos los puntos interiores de contacto con el Cliente. Los aseos para Clientes deben estar limpios y ordenados permanentemente (se comprobará contrato de mantenimiento o procedimiento interno de limpieza).		X	X	X	X		X		X	X	X	X	X	G
4	POSVENTA / TALLER														
4.1	Recepción de Posventa														
4.1.1	La Recepción de Posventa debe ser acorde con las directrices de NRC. Si la Recepción de Posventa es compartida con otra marca, debe ser acorde con las directrices de NRC o neutra, sin mostrar marca alguna. La Recepción de Posventa puede ser compartida con otras actividades Nissan como Ventas.			X	X	X		X			X	X	X	X	G
4.1.2	Si la Recepción de Posventa es compartida con otra marca, la señalización Nissan no debe ser menos prominente que la de la otra marca.			X	X	X		X			X	X	X	X	G
4.1.3	Las paredes, puertas y techos de todas las zonas en contacto con Clientes deben ser acordes con las directrices de NRC.			X	X	X		X			X	X	X		G
4.1.4	Los suelos de todas las zonas accesibles para Clientes deben ser acordes con las directrices de NRC.			X	X	X		X			X	X	X		G
4.1.5	El concesionario debe garantizar un servicio de transporte de vehículos desde una instalación con zona de atención para clientes a un Service Factory, y viceversa.			X					X						G
4.2	Requisitos del Taller (altura, puertas, puestos de trabajo, zona de reparación de conjuntos, iluminación)														
4.2.1	La entrada del Taller debe ser igual o superior a 3m de alto y 3m de ancho. En caso de limitaciones estructurales, debe existir un acuerdo validado por la Compañía y NAE.			X	X	X		X	X		X	X	X	X	G
4.2.2	Las dimensiones de los puestos de trabajo obligatorios deben ser, como mínimo, de 24m² (4x6m) excluyendo las zonas de paso. El espacio entre elevadores debe ser, como mínimo, de 80cm. La altura libre sobre cada puesto de trabajo con elevador, debe ser, como mínimo, de 3.8m. La medición debe ser realizada entre el suelo y el obstáculo más cercano.			X	X	X		X	X		X	X	X	X	G
4.2.3	Debe existir una zona dedicada a la reparación de conjuntos (motor, caja de cambios, etc.). Esta zona no debe ser visible desde las zonas en contacto con los Clientes.			X	X	X		X	X		X	X	X	X	G
4.2.4	El Taller debe mantenerse limpio y ordenado mediante actividades regulares de limpieza y mantenimiento, incluyendo las inmediaciones de los puestos y bancos de trabajo.			X	X	X		X	X		X	X	X	X	G
4.2.5	El Taller debe estar correctamente iluminado, al menos sobre los puestos de trabajo obligatorios (500 lux a 1.5m de altura).			X	X	X		X	X		X	X	X	X	G

NÚMERO	CRITERIO	CSA	Ventas	Posventa	Instalación Principal	Instalación Secundaria	City hub	Express contact	Service factory	Delivery outlet	Metro-Urbana	Rural-Población Dispersa	Solus Site	Multimarca	Genérico/ Específico
4.2.6	Debe existir, como mínimo, un Cargador situado en la zona de Posventa para uso interno (Vehículos de Demostración, Vehículos de Cortesía, Pre-entregas, operaciones de Posventa, etc.). Este cargador debe estar conectado y operativo. (Ver Anexo V - Requerimientos Vehículo Eléctrico).			X	X	X		X	X		X	X	X	X	G
4.2.7	El número mínimo de puestos de trabajo debe estar basado en el número de Órdenes de Reparación Diarias. (Ver Anexo I - Escalado de Posventa).			X	X	X		X	X		X	X	X	X	G
4.3	Equipamiento General de Taller														
4.3.1	El Taller debe disponer de todas las Herramientas Generales Obligatorias. (Ver Anexo II - Herramientas Generales Obligatorias).			X	X	X		X	X		X	X	X	X	E
4.3.2	El número mínimo de elevadores debe estar basado en el número de Órdenes de Reparación Diarias (Ver Anexo I - Escalado de Posventa). Debe existir al menos un elevador con una capacidad de carga de, como mínimo, 3.5t.			X	X	X		X	X		X	X	X	X	G
4.3.3	Las instalaciones con más de 24 Órdenes de Reparación Diarias deben disponer de un elevador con verificador de geometría (entre el total de elevadores del Taller).			X	X	X		X	X		X	X	X	X	G
4.3.4	Debe existir, como mínimo, un puesto con un elevador de dos columnas para realizar reparaciones de Vehículos Eléctricos Nissan. El suelo del elevador de dos columnas debe ser plano. El elevador de dos columnas debe cumplir con las especificaciones técnicas de Posventa.			X	X	X		X	X		X	X	X	X	G
4.3.5	Área específica, de al menos 30m2, para reparación de baterías y componentes de alto voltaje (solo aplicable para instalaciones que reparen baterías).			X	X	X		X	X		X	X	X	X	E
4.3.6	El taller debe tener los equipos de protección individual. Ver Anexo. (solo aplicable para instalaciones que reparen baterías).			X	X	X		X	X		X	X	X	X	E
4.4	Herramientas Específicas Nissan														
4.4.1	El Taller debe disponer de todas las Herramientas Específicas de Servicio Obligatorias. (Ver Anexo III - Herramientas Especificas de Servicio Obligatorias).	X		X	X	X		X	X		X	X	X	X	E
4.4.2	El Taller debe efectuar todos los chequeos de forma digital mediante un Sistema aprobado por Nissan.			X	X	X		X			X	X	X	X	E
4.4.3	El Taller debe disponer de una Herramienta de Diagnóstico (Ver Anexo I - Escalado de Posventa), con la última actualización capaz de diagnosticar todas las averías/problemas para todos los vehículos Nissan comercializados en la Unión Europea en los últimos 10 años, así como para la reprogramación de los ordenadores de a bordo. Todas las instalaciones deben tener un número mínimo de herramientas de diagnóstico definidas en el Anexo I de Escalado de Posventa.			X	X	X		X	X		X	X	X	X	E
4.4.4	Debe haber una impresora en funcionamiento conectada a la herramienta de diagnóstico.			X	X	X		X	X		X	X	X	X	E
4.4.5	Todos los Service Factory deben estar certificados como Reparadores de Baterías. (Ver Anexo V - Requerimientos Vehículo Eléctrico).			X					X		X		X	X	G
4.5	Actividad de chapa y pintura (puede ser subcontratada)														
4.5.1	La instalación o Taller Autorizado debe disponer o tener acceso a las actividades de chapa y pintura. En caso de subcontratación, todas las actividades en contacto con el Cliente deben realizarse en el Concesionario Nissan o en el Taller Autorizado Nissan (recepción y entrega). Se debe comprobar la calidad del servicio antes de entregar el vehículo al Cliente.			X	X	X			X		X	X	X	X	G
4.5.2	El Taller debe poder ofrecer la gama completa de reparaciones de carrocería, conforme a las prácticas y procedimientos de Nissan publicados, sobre la gama de vehículos especificados por la Compañía. Los servicios de carrocería se podrán subcontratar.			X	X	X			X		X	X	X	X	G
4.5.3	Cuando se subcontraten los servicios de carrocería, debe haber un acuerdo legal formal que reconozca los requisitos de Nissan en cuanto al contacto con el Cliente, el procedimiento de reparación y el uso de las piezas de recambio originales (o equivalentes).			X	X	X			X		X	X	X	X	G
4.5.4	El Taller debe proporcionar al Cliente estimaciones o presupuestos de coste de la reparación de carrocería de manera electrónica, según lo solicitado.			X	X	X			X		X	X	X	X	G
4.5.5	El Taller debe usar un proveedor de pintura aprobado por Nissan.			X	X	X			X		X	X	X	X	G

[illegible]

NÚMERO	CRITERIO	CSA	Ventas	Posventa	Instalación Principal	Instalación Secundaria	City hub	Express contact	Service factory	Delivery outlet	Metro-Urbana	Rural-Población Dispersa	Solus Site	Multimarca	Genérico/ Específico
6.1.6	El Taller debe tener acceso a la documentación técnica completa para todos los Vehículos Nissan, incluyendo los Manuales Electrónicos de Taller (Nissan - WORD), Manuales Electrónicos de Tiempos de Reparación de Carrocería (FRS) y Catálogos de Recambios (WebFAST, WebNISCAT, E-NOCS). El Taller debe estar suscrito permanentemente para poder acceder a todas las aplicaciones a través del Portal Europeo de Nissan B2B.			X	X	X		X	X		X	X	X	X	E
6.1.7	Si Nissan opera una plataforma central online de venta de Vehículos Nuevos, Recambios y Accesorios Nissan, el Concesionario estará obligado a ofrecer este servicio como parte de su propio negocio. Nissan puede cobrar una remuneración razonable por el uso de la plataforma online. Si el concesionario opera adicionalmente su propia plataforma online, debe ser acorde con las directrices de Nissan para las ventas online.		X		X	X	X				X	X	X	X	E
6.2	Certificación DMS														
6.2.1	La instalación debe estar equipada con un Sistema de Gestión de Concesionario, Dealer Management System (DMS) compatible con los requisitos de la Compañía y capaz de funcionar en ordenadores portátiles o tablets.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	E
6.3	Hardware														
6.3.1	Debe existir al menos una impresora específica para el Departamento de Ventas provista de conexión WiFi. La impresora podrá ser compartida con otras actividades.		X		X	X	X	X		X	X	X	X	X	E
6.3.2	Debe existir al menos una impresora específica para el Departamento de Posventa provista de conexión WiFi. La impresora podrá ser compartida con otras actividades.			X	X	X		X	X		X	X	X	X	E
6.3.3	Debe haber un ordenador portátil o tablet por cada Asesor Comercial designado que incluya las aplicaciones DMS y NSmIT, acceso al portal B2B y conexión con la impresora, la cual puede ser compartida.		X		X	X	X	X			X	X	X	X	E
6.3.4	El número mínimo de ordenadores dedicados a actividades de Taller, ubicados cerca de los puestos de trabajo, que incluyan aplicación DMS, acceso al portal B2B y conexión con la impresora será de 1 por cada 3 Técnicos. La impresora puede ser compartida. Cada ordenador deberá tener conexión permanente a Internet.			X	X	X		X	X		X	X	X	X	E
6.3.5	Debe haber como mínimo un ordenador portátil o tablet específicos para los Asesores de Servicio, que incluya la aplicación DMS, acceso al portal B2B y conexión con la impresora. El número mínimo de portátiles o tablets se basará en el número de Asesores de Servicio con dedicación completa (Ver Anexo I de Escalado de Posventa). La impresora puede ser compartida. Cada ordenador deberá tener conexión permanente a Internet.			X	X	X		X			X	X	X	X	E
6.3.6	Debe haber como mínimo un ordenador portátil o tablet específico para las actividades relacionadas con el Almacén de Recambios, que incluirá la aplicación DMS, acceso al portal B2B y conexión con la impresora. La impresora puede ser compartida. Cada ordenador deberá tener conexión permanente a Internet.			X	X	X		X	X		X	X	X	X	E
6.3.7	La instalación debe disponer de todo el equipamiento necesario para impartir formación en el Aula Virtual, que incluirá, como mínimo: un ordenador dedicado, un micrófono y unos auriculares. Puede disponerse a nivel CSA si el Concesionario tiene una estructura de formación central.	X	X	X	X	X		X	X		X	X	X	X	E
6.3.8	El Taller y el Almacén de Recambios deben disponer de un ordenador y una impresora para la impresión de las etiquetas de devolución de piezas de recambio, los cuales pueden compartirse con otras actividades.			X	X	X		X	X		X	X	X	X	E

NÚMERO	CRITERIO	CSA	Ventas	Posventa	Instalación Principal	Instalación Secundaria	City hub	Express contact	Service factory	Delivery outlet	Metro-Urbana	Rural-Población Dispersa	Solus Site	Multimarca	Genérico/ Específico
6.4	SDSL / Conexión WiFi y número de teléfono														
6.4.1	El Concesionario debe disponer de una conexión de internet suficiente para soportar todas las actividades de la instalación. Para soportar los contenidos de Media y Digital de la Exposición, deberá tener una velocidad mínima de 30Mbps (este requerimiento mínimo no incluye la capacidad de Internet necesaria para el hardware/software específico de cada Concesionario). Para Posventa, los requerimientos mínimos son los siguientes: - Para los Asesores de Servicio en la zona de Recepción Interactiva la velocidad mínima de bajada de datos será de 10Mbps y la de subida será de 15Mbps. - Para los Técnicos, el requerimiento mínimo de conexión a internet para poder llevar a cabo un diagnostico multiple es de 10Mbps. - Para los Clientes en la zona de espera (esperando que su coche sea reparado), se debe garantizar una conexión wifi gratuita con una velocidad mínima de 10 Mbps.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	G
6.4.2	El Concesionario debe tener dos SSID diferentes: 1) Específica para actividades empresariales, que aplicará el protocolo de empresa WPA2 (se requiere nombre de usuario y contraseña); el Concesionario deberá usar un «equipo administrador» para controlar la conexión WiFi, a fin de poder priorizar el ancho de banda para las actividades empresariales. 2) A disposición de los Clientes. El logotipo WiFi y las claves de acceso deben ser claramente visibles para los Clientes en la Zona de Espera.		X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	G
6.4.3	Debe haber un número de teléfono dedicado a los Clientes Nissan.		X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	G
7	PERSONAL														
7.1	Gestión del Concesionario														
7.1.1	Se debe designar (al menos) 1 Responsable de Calidad y Organización por cada CSA que haya sido comunicado previamente a los Jefes de Distrito de Venta y Posventa. Esta persona puede tener asignadas otras funciones.	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	X	E
7.1.2	Se debe designar (al menos) 1 Gestor de Contactos por CSA responsable de la gestión de los contactos de la marca para garantizar que sus solicitudes se traten de manera rápida y eficiente para maximizar la conversión. Esta persona puede realizar otras funciones.	X	X		X	X					X	X	X	X	E
7.1.3	Cada nueva contratación debe ser comunicada a la Compañía en el plazo de una semana a partir de la fecha de contratación y estar registrada en Nissan Academy Online (NAO), Portal B2B y cualquier otra Aplicación de Nissan. Del mismo modo, todo el personal que deje la Compañía debe comunicarse a la Compañía y darse de baja de todos los portales y aplicaciones de Nissan en el plazo de una semana desde la terminación del contrato.		X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	E
7.1.4	En caso de subcontratación, todas las actividades en contacto con el Cliente (recepción y entrega) deberán realizarse en la instalación o Taller Autorizado.			X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	G
7.2	Personal de Ventas														
7.2.1	Debe existir 1 Responsable de Ventas VN designado por cada 5 Asesores Comerciales, formado de acuerdo al Curriculum de Formación de Nissan vigente.		X		X	X	X	X			X	X	X	X	E
7.2.2	Debe existir 1 Asesor Comercial (para cada 120 unidades de objetivo anual de ventas Retail) formado de acuerdo al Curriculum de Formación de Nissan vigente.		X		X	X		X			X	X	X	X	E
7.2.3	Cada instalación debe tener un nivel de calificación de Asesores Comerciales de acuerdo al Anexo IV - Matriz de Calificación.		X		X	X	X	X		X	X	X	X	X	E
7.3	Personal de Posventa														
7.3.1	La calificación de los Técnicos y Asesores de Servicio debe ser acorde al Anexo IV - Matriz de Calificación.			X	X	X		X	X		X	X	X	X	E
7.3.2	El número mínimo de Jefes de Servicio, Responsables de Taller, Asesores de Servicio y Técnicos debe ser acorde al Anexo I - Escalado de posventa.			X	X	X		X	X		X	X	X	X	E
7.3.3	Cada instalación debe tener al menos 1 Especialista de Garantías para gestionar las Garantías PanEuropeas Nissan, las reparaciones en garantía y actividades administrativas relacionadas de acuerdo con el "Manual de Normas y Procedimientos de Garantía". Esta función podrá compartirse con otras responsabilidades.			X	X	X		X	X		X	X	X	X	E

[illegible]

NÚMERO	CRITERIO	CSA	Ventas	Posventa	Instalación Principal	Instalación Secundaria	City hub	Express contact	Service factoy	Delivery outlet	Metro-Urbana	Rural-Población Dispersa	Solus Site	Multimarca	Genérico/ Específico
8.5.1	Se requerirán Órdenes de Reparación Diarias (OR) para registrar todo el trabajo realizado en los vehículos.			X	X	X		X	X		X	X	X	X	E
8.6	Democar														
8.6.1	El número y especificaciones de los Vehículos de Demostración debe seguir las directrices Demo de la Compañía.		X		X	X		X			X	X	X	X	E
8.6.2	La presentación de los Vehículos de Demostración debe seguir las directrices Demo de la Compañía.		X		X	X		X			X	X	X	X	E
8.6.3	En caso de que no exista un área dedicada para vehículos de demostración en la propia ubicación del Nissan City Hub, la prueba de conducción se realizará en la instalación más cercana dentro del CSA.	X	X				X				X	X	X	X	E

ANEXO A1

ESCALADO DE POSVENTA EN FUNCION DEL NÚMERO DE ÓRDENES DE REPARACIÓN DIARIAS

Un técnico por: 6 Ordenes de Reparación/ día
7 Entradas/ día

Todas las operaciones incluyen (interna, externa, garantía, etc.)

	RECOMENDADO
	OBLIGATORIO

NÚMERO DE ÓRDENES DE REPARACIÓN NISSAN DIARIAS (HASTA)	A TIEMPO COMPLETO				NÚMERO DE PUESTOS DE TRABAJO (2)	NÚMERO DE ELEVADORES	NÚMERO DE ELEVADORES DEDICADOS (MIN)	TIPO DE ELEVADORES REQUERIDOS			PLAZAS DE PARKING SERVICIO CLIENTE (4)	HERRAMIENTA DIAGNÓSTICO	NÚMERO MÍNIMO DE PC, PORTÁTILES O TABLETS ASIGNADOS (CONSULT III + NO INCLUIDO)		NÚMERO MIN DE TABLETS EVHC / HERRAMIENTA EVISION
	TÉCNICOS (1)	JEFE DE SERVICIO	RESPONSABLE DE TALLER	ASESOR DE SERVICIO			COMPROBACIÓN GEOMETRÍA	TIJERAS	4 COLUMNAS (5t min.) (3)	2 COLUMNAS			TÉCNICOS	ASESOR DE SERVICIO	
6	2 (PD 1)	En esta zona las funciones anteriores deben ser realizadas por un técnico asignado			3 (PD 2)	2 (PD 3)			2 (PD 3)		5 (PD 4)	1	1	1	1
12	2				3 (PD 2)	2		1	1		5 (PD 4)	1	1	1	1
18	3	1			4	2		1	1		6	1	1	1	1
24	4	1			5	3	1	1	1	1	8	1	1	2	2
30	5	1	1	2+1 tiempo parcial	6	4	1	1	1	2	10	1	1	2	2
36	6	1	1	3	8	5	1	2	1	2	12	1	2	3	3
42	7	1	1	3+1 tiempo parcial	9	6	1	2	1	3	14	2	2	3	3
48	8	1	1	4	10	7	1	2	1	4	16	2	2	4	4
54	9	1	1	4+1 tiempo parcial	11	8	1	3	1	4	18	2	2	4	4
60	10	1	1	5	12	9	1	3	1	5	20	2	2	5	5
66	11	1	1	5+1 tiempo parcial	14	9	1	3	1	5	22	3	3	5	5
72	12	1	1	6	15	9	1	3	1	5	24	3	3	6	6
78	13	1	1	6+1 tiempo parcial	16	10	1	3	1	6	26	3	3	6	6
84	14	1	1	7	17	10	1	3	1	6	28	3	3	7	7
90	15	1	1	7+1 tiempo parcial	18	11	1	3	2	6	30	3	3	7	7
>90	+1 cada 6 OR	1	1	+1 cada 2 Técnicos	+1 cada 5 OR	+1 cada 8 OR	1	+1 cada 25 OR	+1 cada 90 OR	1	+1 cada 3 OR	+1 cada 30 OR	+1 cada 5 Técnicos	+1 cada Asesor	+1 cada Asesor

Las siguientes zonas no son consideradas como puestos de trabajo:
Puestos de diagnóstico y puestos comunes específicos de inspección (Pre - ITV, dinamómetros, comprobador de frenos) y puesto de lavado.

Dimensiones mínimas puestos de trabajo (excluyendo las zonas de paso):
- 24m² (4x6m)
- El espacio mínimo entre elevadores deberá ser de 80cm

El taller deberá estar correctamente iluminado (500 lux a 1,50m de alto).

La altura del taller deberá alcanzar los 3,8m en cada puesto de trabajo con elevador.

- (1) Para 6 OR, en Población Dispersa solo se requerirá un Técnico .
(2) Para 6 y 12 OR, en Población Dispersa se requerirán 2 Puestos de Trabajo.
(3) Para 6 OR, en Población Dispersa se requerirá un elevador 4 columnas (5T).
(4) Para 6 y 12 OR, en Población Dispersa se requerirán 3 Plazas de Parking de Clientes.

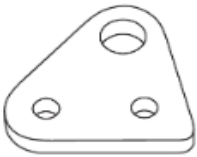
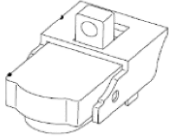
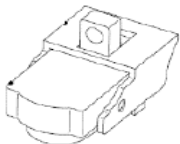
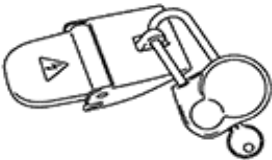
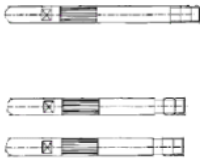
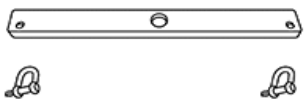
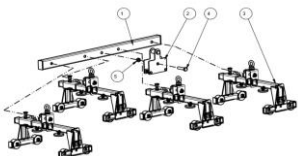
ANEXO B1
HERRAMIENTAS GENERALES OBLIGATORIAS

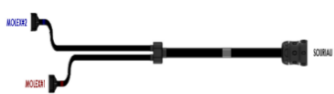
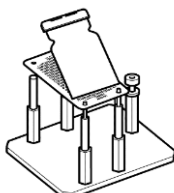
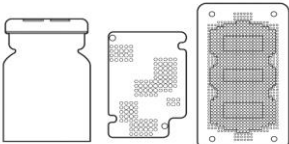
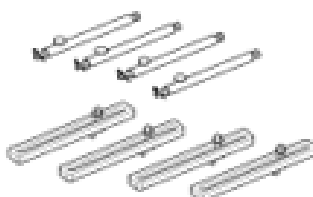
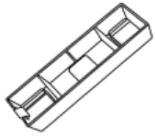
Nombre Herramienta	Grupo	Fotografía	Comentarios
1 carro de herramientas por técnico	General		
Área de almacenaje de útiles	General		P.e. SAPRAXELL
Purgador de líquido de frenos	Frenos		
Compresor para amortiguadores (mecánicos o hidráulicos). Un compresor de muelle paralelo.	Amortiguadores		Se acepta herramienta comercial equivalente

Nombre Herramienta	Grupo	Fotografía	Comentarios
Equilibradora neumáticos (Con introducción automática de medidas de la rueda).	Neumáticos		Debe tomar la medida de la llanta (diámetros y anchura) de modo automático.
Maquina Desmontadora de Neumáticos	Neumáticos		Para desmontar/montar los neumáticos
Llave dinamométrica + llave angular (Desde 0- 920 kg-cm y 0-1900kg-cm).	Lectura y medida		Un equipo para cada 5 técnicos
Estación de servicio para aire acondicionado (Adecuado para gases R134 y YF1234).	Aire acondicionado		
Suministro de aire comprimido en los puestos de trabajo (compresor silencioso. Presión 8-10 bares para elevadores y 3 bares para herramientas).	Suministro de aire, limpieza y lubricación		Su localización y uso debe cumplir con la regulación local vigente
Protectores de las aletas de los vehículos	Protecciones vehículos		Un conjunto para cada puesto de trabajo
Todos los vehículos del taller deben de tener protecciones en el asiento, volante y en la palanca de cambio	Protecciones vehículos		

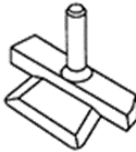
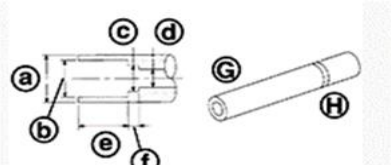
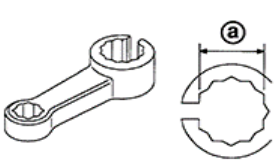
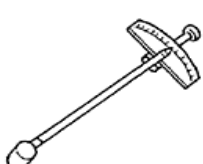
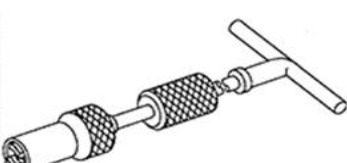
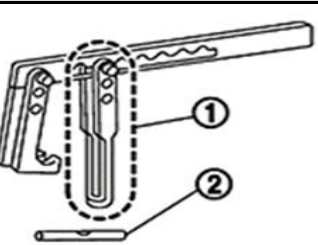
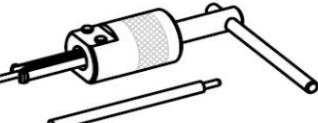
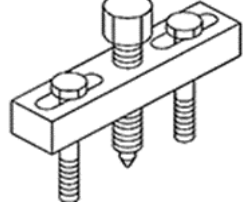
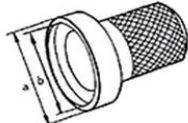
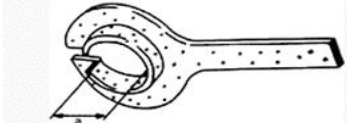
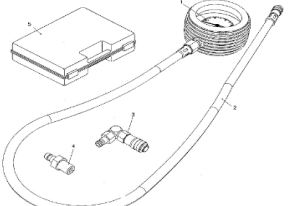
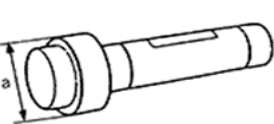
Nombre Herramienta	Grupo	Fotografía	Comentarios
Vallas/separadores necesarios para las reparaciones de los vehículos EV	EV		

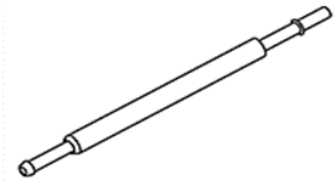
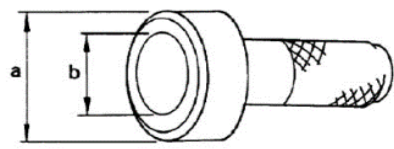
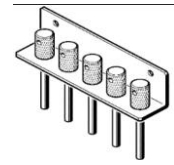
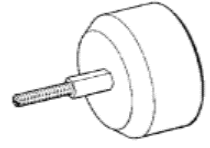
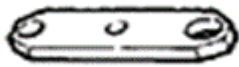
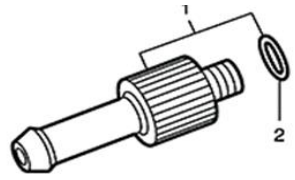
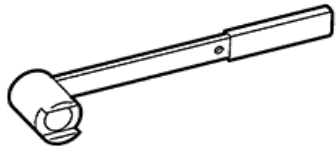
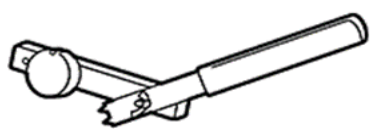
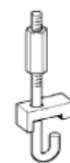
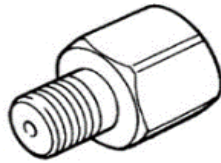
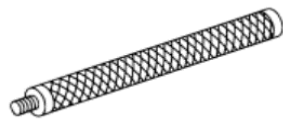
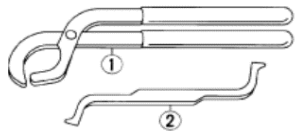
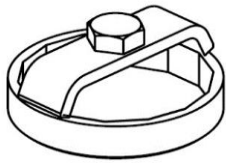
ANEXO B1
HERRAMIENTAS ESPECÍFICAS

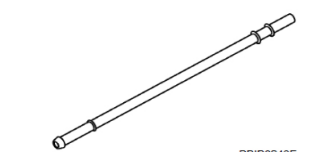
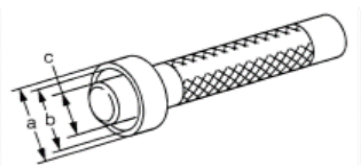
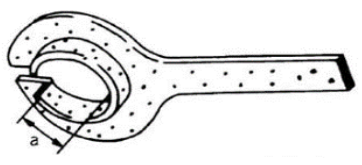
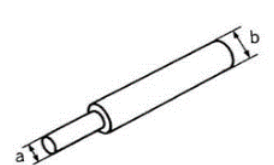
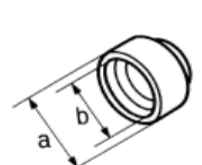
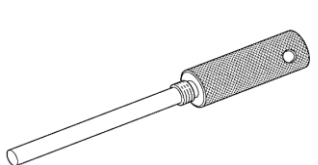
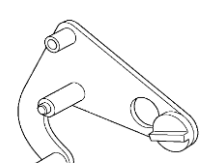
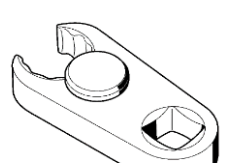
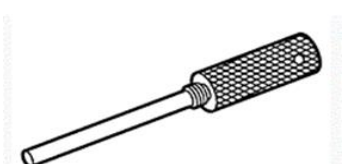
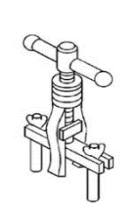
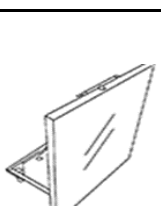
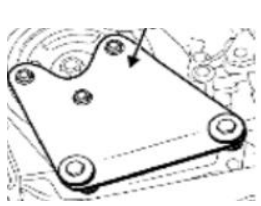
Item	Referencia WEB	Nombre de la pieza	Clasificación	Descripción	Imagen
1	NI-4027	Comprobador fugas aire PDM	Esencial (herramientas para componentes HV)	Inspección de fugas de aire del PDM después del montaje	
2	NI-4028	Raspador de acrílicos	Esencial (herramientas para componentes HV)	Retirar la junta líquida de PDM o LiB. Evita la contaminación del metal durante la extracción de la junta líquida	
3	KV 991-19'800	Eslingas (3 pzs)	Esencial (herramientas para componentes HV)	Desmontaje e instalación del tren motriz electrónico delantero	
4	NI-4123	Eslinga grupo motor trasero	Esencial (herramientas para componentes HV)	Elevación motor trasero de FE0 4WD	
5	NI-4105	Interruptor de desconexión Ariya (Kit)	Esencial (herramientas para componentes HV)	Desconexión segura de servicio de sistemas de alta tensión	
6	NI-4140	Interruptor de desconexión Ariya (Kit)	Esencial (herramientas para componentes HV)	Desconexión segura del servicio de sistemas de alta tensión (aplicable a versiones 4WD desde Junio 2023)	
7	ELE.2005	Interruptor de desconexión F16 HEV y XFK EV (Kit)	Esencial (herramientas para componentes HV)	Desconexión segura del servicio de sistemas de alta tensión	
8	NI-4122-V2	Interruptor de desconexión Qashqai y X-Trail ePOWER (Kit)	Esencial (herramientas para componentes HV)	Desconexión segura del servicio de sistemas de alta tensión	
9	NI-4012	Interruptor de desconexión (Kit)	Esencial (herramientas para componentes HV)	Interruptor de seguridad para hacer inaccesibles los terminales eléctricos de la batería de tracción y aislarlos para su manipulación.	
10	NI-4031	Interruptor de desconexión BCR (Kit)	Esencial (herramientas para componentes HV)	Asegure el conector SD/SW durante trabajos en alta tensión	
11	NI-4026	Pasador guía PDM e Inverter (3 pzs)	Esencial (herramientas para componentes HV)	Se utiliza para retirar e instalar el PDM y el inversor del motor de tracción	
12	NI-4025	Eslinga PDM	Esencial (herramientas para componentes HV)	Conjunto con 2 grilletes. Evite la interferencia con el capó al elevar la PDM.	
13	BAT.2937	Herramienta de manejo de grupos de módulos	Esencial (herramientas reparación batería)	Kit de elevación para utilizar con grúa móvil para elevación de grupos de módulos (EV XFK)	
14	BAT.2928	Aislantes de terminales de batería	Esencial (herramientas reparación batería)	Se utiliza para aislar los terminales del módulo durante las operaciones de reparación de baterías.	

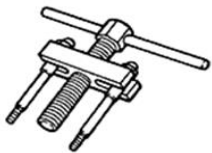
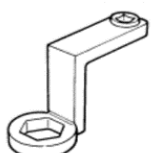
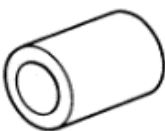
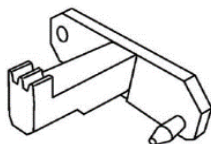
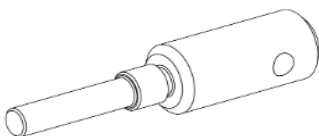
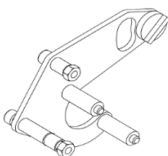
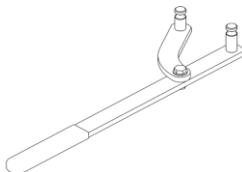
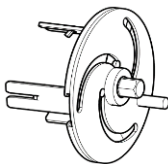
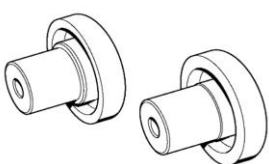
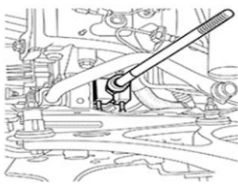
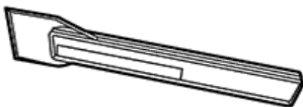
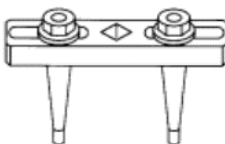
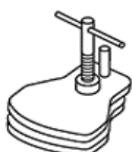
15	MS.2247	Kit elevación de módulos	Esencial (herramientas reparación batería)	Sacar un módulo de batería fuera del pack de baterías	
16	BAT.2947	Juego de cables para equilibrador de módulos	Esencial (herramientas reparación batería)	Cable para conectar el módulo de batería al equilibrador de módulos (F16 HEV)	
17	BAT.2957	Juego de cables para equilibrador de módulos	Esencial (herramientas reparación batería)	Cable para conectar el módulo de batería al equilibrador de módulos (XFK)	
18	MS.2033	Herramienta de aplicación de grasa térmica	Esencial (herramientas para componentes HV)	Utilizado en el proceso de reparación de PDM	
19	MS.2034	Rejilla y espátula	Esencial (herramientas para componentes HV)	Utilizar junto con MS.2033 durante la reparación de PDM	
20	MS.2226	Kit de montaje de la carcasa del cargador	Esencial (herramientas para componentes HV)	Utilizado en el proceso de reparación de PDM	
21	MS.2242	Adaptador soporte carcasa cargador	Esencial (herramientas para componentes HV)	Utilizado en el proceso de reparación de PDM	
22	KV 991-12'300	Pasador guía PDM	Esencial (herramientas para componentes HV)	Extracción e instalación del conjunto PDM Nota: aplicable solo después de 2013	
23	KV 991-11'300	Pasador guía (2 pzs)	Esencial (herramientas sustitución batería EV)	Presentación de la batería antes de la instalación	
24	KV 991-19'500	Pasador guía LiB	Esencial (herramientas sustitución batería EV)	Presentación de la batería antes de la instalación Diámetro 16mm/ Longitud 300mm	
25	BAT.2956	Herramienta de montaje de válvula de alivio de presión	Esencial (herramientas sustitución batería EV)	Extracción de la válvula de alivio de presión de la batería del vehículo eléctrico	
26	NISSAN MOTOR ESPAÑA, S.A.U	Equipo de elevación para módulo LiB	Esencial (herramientas reparación Batería)	Elevación de la pila de módulos de batería (100 kg y 50 kg)	
27	KV 991-11'400	Comprobador de fugas de aire, EV	Esencial (herramientas reparación Batería)	Comprobación de la estanqueidad de una batería	
28	KV 991-11'500	Cubierta de terminales del módulo	Esencial (herramientas reparación Batería)	Proteger los terminales del módulo	
29	KV 991-19'600	Pasador guía carcasa superior	Esencial (herramientas reparación Batería)	Posicionamiento de la caja superior de la batería Diámetro 6 mm / Longitud 200 mm	

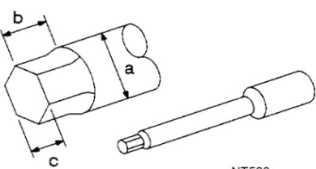
30	KV 991-19'700	Pasador guía módulos	Esencial (herramientas reparación Batería)	Posicionamiento de módulos de batería en un paquete Diámetro 11 mm / Longitud 150 mm	
31	NI-4010	PALET PARA TRANSPORTE DE BATERÍAS LiB	Esencial (herramientas reparación Batería)	Palet de repuesto utilizado para mover la LiB	
32	NI-4037	Palet LiB ME0	Esencial (herramientas reparación Batería)	Palet de repuesto utilizado para mover la LiB	
33	NI-4068	Equilibrador módulos batería, EV	Esencial (herramientas reparación Batería)	Equilibrar voltaje de los módulos en caso de sustitución individual	
34	NI-4111	Cable 1P8S	Esencial (herramientas reparación Batería)	Cable para conectar el módulo de batería al equilibrador de módulos Utilizar con NI-4068	
35	NI-4112	Cable 1P2S	Esencial (herramientas reparación Batería)	Cable para conectar el módulo de batería al equilibrador de módulos Utilizar con NI-4068	
36	NI-4113	Cable 3P4S	Esencial (herramientas reparación Batería)	Cable para conectar el módulo de batería al equilibrador de módulos Utilizar con NI-4068	
37	NI-4114	Cable 3P7S	Esencial (herramientas reparación Batería)	Cable para conectar el módulo de batería al equilibrador de módulos Utilizar con NI-4068	
38	NI-4115	Cable 3P9S	Esencial (herramientas reparación Batería)	Cable para conectar el módulo de batería al equilibrador de módulos Utilizar con NI-4068	
39	NI-4110	Cable de alimentación de carga/descarga T1-0180	Esencial (herramientas reparación Batería)	Cable para conectar el módulo de batería al equilibrador de módulos Utilizar con NI-4068	
40	NI-4106	Cable de monitorización MB1550 (2P6S)	Esencial (herramientas reparación Batería)	Cable para conectar el módulo de batería al equilibrador de módulos Utilizar con NI-4068	
41	NI-4107	Cable de monitorización MB1550 (2P9S)	Esencial (herramientas reparación Batería)	Cable para conectar el módulo de batería al equilibrador de módulos Utilizar con NI-4068	
42	NI-4117	Cableado Nissan MB1550 6 - 2P5S - Kit completo	Esencial (herramientas reparación Batería)	Cable para conectar el módulo de batería al equilibrador de módulos Específico para versión HE	
43	NI-4118	Cableado Nissan MB1550 7 - 2P7S - Kit completo	Esencial (herramientas reparación Batería)	Cable para conectar el módulo de batería al equilibrador de módulos Específico para versión HE	
44	NI-4081	Comprobador de baterías E-Xteq DSOne	Esencial	Herramienta de diagnóstico de baterías de 12 V utilizada para reclamaciones en garantía	

45	NI-4130	VT37	Esencial	Activación de sensores TPMS	
46	KV 991-20'000	Nivelador láser, EV, GLL3-50	Esencial	Calibración de la cámara AVM Calibración de la cámara ProPilot Park	
47	KV 101-11'100	Cortador de juntas	Esencial	Retirar cárter de aceite	
48	KV 101-15'600	Insertador retén válvulas	Esencial	Instalar retenes de aceite de válvulas G: Lado A. a: 20mm dia. d: 8mm dia. b: 13mm dia. e: 10.7mm c: 10.3mm dia. f: 5mm H: Lado B	
49	KV 101-14'400	Llave para sensor de oxígeno calefactado	Esencial	Aflojar/apretar el sensor de relación aire-combustible / Sensor de oxígeno a: 22 mm	
50	ST 312-7S'000	Medidor de precarga	Esencial	Medición del par de precarga	
51	KV 101-07'902	Extractor de retén de aceite de válvula	Esencial	Quitar el retén de aceite de la válvula	
52	KV 101-16'200	Compresor de muelle de válvulas	Esencial	Desmontaje y montaje del mecanismo de válvula. (Artículo 1)	
53	ST 166-10'001	Extractor de casquillos piloto	Esencial	Desmontaje: casquillo piloto del cigüeñal y del convertidor	
54	KV 111-03'000	Extractor del engranaje impulsor de la bomba de inyección	Esencial	Desmontaje de la polea del cigüeñal	
55	ST 334-00'001	Insertador	Esencial	Instalación de la pista exterior del cojinete lateral del diferencial (lado de la caja de la transmisión) a: 60 mm b: 47 mm	
56	KV 381-07'900	Protector	Esencial	Instalación del palier a: 32 mm	
57	KV 401-04'000	Llave para tuercas de seguridad de cubo Llave para brida de piñón	Esencial	Extracción e instalación de la contratuerca del cubo de la rueda	
58	ST 250-50'001	Juego de manómetros de presión aceite	Esencial	Medición de la presión del aceite	
59	ST 332-30'000	Insertador de cojinete lateral diferencial	Esencial	Instalación de la pista exterior del cojinete del piñón impulsor (lado trasero)	

60	KV 101-20'000	Adaptador de tubo de combustible	Esencial	Medición de la presión del combustible	
61	KV 381-00'500	Insertador retén de aceite delantero del porta engranajes	Esencial	Instalación del tapón del eje/tapa de maza/retén de aceite delantero	
62	Mot. 1430	Pasador de ajuste del PMS	Esencial	Juego de 5 pasadores de sincronización de poleas de cigüeñal y árbol de levas	
63	Mot. 1585	Insertador de retén de aceite	Esencial	Herramienta para instalar retén de cigüeñal, lado del volante	
64	Mot.1732	Adaptador de polea del alternador	Esencial	Desmontaje y montaje del alternador	
65	KV 111-05'210	Placa de tope	Esencial	Placa de fijación	
66	KV 311-03'9S0	CONECTOR DEL TUBO DE CARGA DE ACEITE (F15)	Esencial	Cambio y ajuste de fluido CVT	
67	Mot.1770	Herramienta de bloqueo de la polea del cigüeñal	Esencial	Para bloquear la polea del cigüeñal	
68	Mot.1773	Herramienta de posicionamiento	Esencial	Para posicionar el engranaje y aplicar la holgura adecuada (engranaje de compensación de desgaste)	
69	Mot. 1638	Tensor de la correa	Esencial	Ajuste de la tensión de la correa de transmisión	
70	KV 311-03'600	Adaptador de tubería	Esencial	Medición presión de línea	
71	ST 306-11'000	Insertador/ Mango insertador	Esencial	Instalación de la pista exterior del cojinete delantero del piñón (Usado con ST30613000)	
72	KV 101-15'1S0	Juego de ajuste de taqués	Esencial	Cambiar la cala de ajuste	
73	KV 101-05'6S0	Bloqueo de volante de inercia	Esencial	Fijación del volante QG15 / QG16/ VR38DETT / YD25DDTi / ZD30DDTi	
74	KV 101-15'800-A	Llave para filtro de aceite	Esencial	Desmontaje/instalación del filtro	

75	KV 101-18'400	Adaptador de tubo de combustible	Esencial	Adaptador utilizado para medir la presión del combustible.	
76	KV 381-00'300	Insertador cono interior cojinete lateral diferencial	Esencial	Instalación de la pista interior el cojinete lateral	
77	KV 381-05'500	Protector	Esencial	Instalación del eje de transmisión	
78	KV 301-00'100	Barra de alineación del embrague	Esencial	Instalación de la tapa del embrague y el disco del embrague	
79	KV 301-01'400	Insertador	Esencial	Instala el cojinete de liberación	
80	Mot.1766	Pasador de localización del PMS	Esencial	Pasador de localización del punto muerto superior	
81	Mot.1769	Herramienta de sincronización del árbol de levas	Esencial	Herramienta de ajuste del árbol de levas	
82	Mot.1807	Llave de chaveta	Esencial	Llave para apretar el sensor de temperatura de los gases de escape	
83	MOT.1969	Herramienta de sincronización del árbol de levas	Esencial	Para bloquear el árbol de levas al cambiar la cadena de distribución	
84	MOT.1970	Pasador de localización del PMS	Esencial	Pasador de localización del punto muerto superior	
85	ST 332-90'001	Extractor/Extractor de pista exterior de rodamiento lateral	Esencial	Extracción de la pista exterior del cojinete del engranaje loco, el retén de aceite del diferencial, la pista exterior del cojinete delantero del eje principal..	
86	ST 362-30'000	Martillo deslizante	Esencial	Quitar brida lateral	
87	KV 991-12'700-E	Tablero de objetivo del Control de Crucero Inteligente (ICC)	Esencial	Uso en la alineación del sensor de distancia	
88	Mot.2054	Herramienta de bloqueo de polea del cigüeñal	Esencial	Bloquear la polea de accesorios del cigüeñal en el motor	
89	NI-4065	Espejo para KV 991-12'700-E	Esencial	Utilizado con tablero objetivo ICC	

90	ST 271-80'001	Extractor del volante dirección	Esencial	Desmontar el volante de dirección	
91	J-53029	Llave piñón impulsor (KV 381-09'300)	Esencial	Medición del descentramiento del piñón impulsor Desmontaje e instalación de la contratuerca del piñón impulsor	
92	J-53035	Llave para tuerca de accionamiento (KV 381-09'900)	Esencial	Medición de la precarga del cojinete del piñón y la precarga total; extracción/instalación de la contratuerca del piñón impulsor	
93	KV 101-17'700	Tope de corona	Esencial	Llave para bloquear coronas	
94	Mot.1874	PIN DE POSICIONAMIENTO DEL PMS	Esencial	Para fijar el cigüeñal en la posición TDC para reemplazar la cadena de distribución	
95	Mot.1880	HERRAMIENTA DE POSICIONAMIENTO DEL ÁRBOL DE LEVAS	Esencial	Para fijar árboles de levas para reemplazar la cadena de distribución	
96	Mot.2100	Herramienta universal para bloquear poleas	Esencial	Herramienta universal para bloquear poleas	
97	Mot.2111	Llave universal para quitar las tuercas del medidor de combustible	Esencial	Llave universal para quitar las tuercas del medidor de combustible	
98	BVI.1689	Insertador de retén diferencial	Esencial	Montaje de retenes de salida diferencial	
99	CAR.2262	Tapa final para ajuste/tornillo Rem	Esencial	Útil para montar retén de salida diferencial	
100	DIR.2049	Herramienta de bloqueo de la barra de dirección	Esencial	Bloquea la cremallera de dirección en una posición que permita retirar la articulación de rótula axial.	
101	ED 196-00'610	Adaptador de medidor compresión	Esencial	Comprobación de la presión de compresión	
102	KV 101-19'100	Rascador de juntas	Esencial	Rascador de junta líquida para cárter de aceite (superior)	
103	KV 401-05'400	Llave para tuercas de seguridad de cojinetes de rueda	Esencial	Quita e instala tuercas de seguridad del cubo de la rueda	
104	KV 991-11'2S0	Llave para pinza de freno	Esencial	Hacer retroceder el pistón de freno	

105	Mot. 799-01	Herramienta de inmovilización	Esencial	Útil para bloquear los piñones de la correa dentada de distribución/inmovilizador de la rueda dentada de distribución/soporte de la polea del árbol de levas	
106	ST 101-20'000	Llave para tornillos de culata	Esencial	Aflojar y apretar tornillos de culata	

ANEXO E1

MATRIZ DE CALIFICACIÓN (POR INSTALACIÓN)

Matriz de Calificación (por instalación)					
Número de Técnicos por instalación	TÉCNICO NIVEL 1 CALIFICADO	TÉCNICO NIVEL 2 CALIFICADO	TÉCNICO SUPERIOR CALIFICADO	TÉCNICO VE NIVEL 1* CALIFICADO	TÉCNICO VE NIVEL 2* (Solo aplicable a instalaciones que Reparen Baterías) CALIFICADO
1	0	0	1	1	N/A**
2		0	1	2	2
3	1	1	1	2	2
4	2	1	1	2	2
5	2	2	1	2	2
6	3	2	1	3	2
7	3	3	1	3	2
8	3	3	2	3	2
9	4	3	2	3	2
10	4	4	2	4	2
>10	+1 cada “+5 técnicos”	+1 cada “+5 técnicos”	+1 cada “+5 técnicos”	+1 cada “+5 técnicos”	+1 cada “+5 técnicos”

*Número mínimo de Técnicos/Técnicos Superiores calificados en EV del total de técnicos de la instalación.

**Esta situación no puede producirse

NÚMERO DE TÉCNICOS POR INSTALACIÓN	ASESORES DE SERVICIO CALIFICADO
1	1
2	2
3	3
4	3
5	4
6	5
7	6
8	6
9	7
10	8
>10	+1 cada “+3 Asesores de Servicio”

NÚMERO DE ASESORES COMERCIALES POR INSTALACIÓN	ASESORES COMERCIALES CALIFICADO
1	1
2	2
3	3
4	4
5	4
6	5
7	6
8	7
9	8
10	8
>10	+1 cada “120 ventas Retail”

*ver politica Nissan Academy para detalles sobre el "curriculum"

ANEXO H1
REQUERIMIENTO VEHICULO ELÉCTRICO

1. Introducción a la carga de Vehículo eléctrico

Existen 2 tipos de carga para Vehículos eléctricos:

1.1. AC – Corriente Alterna (energía genérica proporcionada por la red y los proveedores de energía). Con la carga de AC, el cargador AC/DC de a bordo del vehículo convierte la energía de la red pública de AC a la Corriente Continua requerida por la batería.

Sin embargo en la mayoría de países, la AC monofásica (7kW) es el estándar doméstico, mientras que la trifásica (22kW) solo se puede encontrar en áreas públicas.

1.2. CC – Corriente Continua (las conexiones CHAdeMO y CCS permiten la carga rápida de corriente continua de la batería). Ventaja: mayor rendimiento durante la carga, reduciendo automáticamente el tiempo necesario para cargar.

1.2.1. CHAdeMO: estándar de carga en Corriente Continua formalizado por los fabricantes japoneses y las compañías eléctricas a principios de 2010, fue la primera y única opción de carga de CC hasta la aparición de CCS. Aplica a modelos como el Nissan Leaf/eNV200, Mitsubishi, Kia Soul VE, compatible con Tesla.



1.2.2. CCS: El Sistema de Carga Combinado (CCS), introducido a principio de 2011 permite que la carga de AC y DC se combinen en un solo enchufe. Aplica a modelos como el VW eGolf, eUp y ID3, BMW i3, Nissan Ariya.



Tipo de cargadores de Vehículo Eléctrico y recomendación de uso:

Tipo de cargador	Uso recomendado			
	Para clientes	Para concesionario		
	CASA	TALLER	PARKING	PUNTO DE CARGA PÚBLICO
7KW AC	x	x	x	-
22KW AC*/DC		x	x	-
50KW DC	-	-	x	x
75-350KW DC	-	-	-	x

2. Estándares mínimos de Selección (PEmSC) y recomendaciones adicionales para la carga en Concesionarios

Estándares mínimos de Selección (PEmSC):

Criterio 2.3.1 “Debe haber al menos un punto de carga de vehículos eléctricos accesible para los clientes en el área de estacionamiento para clientes. El cargador debe estar conectado y operativo. En el caso de instalaciones multimarca con zonas de carga compartidas en el aparcamiento, se deberá respetar la neutralidad de la imagen de los cargadores y deberá asegurarse un número adecuado de cargadores para los clientes Nissan.”.

Criterio 4.2.6. “Debe existir, como mínimo, un Cargador situado en la zona de Posventa para uso interno (Vehículos de Demostración, Vehículos de Cortesía, Pre-entregas, operaciones de Posventa, etc.). Este cargador debe estar conectado y operativo.”

Dependiendo de las necesidades de carga, existen diferentes opciones entre las que el concesionario puede optar. Como requisito mínimo para cumplir con PEmSC, los concesionarios deberán optar como mínimo por la carga de AC como se indica a continuación en el siguiente punto 2.1, aunque, complementariamente, se recomienda que los concesionarios cuenten también la carga en CC como se indica a continuación en el punto 2.2.

2.1. Mínimo requerido para cumplir con PEmSC (Carga AC):

Área de parking para clientes (uso clientes): Potencia de salida mínima recomendada: 7kW, en formato pilona.

Área de Taller (uso interno): Potencia de salida mínima recomendada para cargadores AC: 7kW.

Nota: El requisito también se aplica a los concesionarios ubicados en un área de población dispersa. Un enchufe doméstico no se considera punto de carga.

Proveedores recomendados de cargadores de AC: Consulte la lista de accesorios de posventa de Nissan para conocer las referencias:

Wallbox

- Ubicado en Barcelona, España
- Sinergias con otros productos ES » cargador DC
- Productos básicos y conectados
- 7kW y 22kW



Newmotion

- Miembro del grupo Shell
- Ubicado en Amsterdam, Holanda
- Sinergias con Renault (ya ha comprado AC de NM)
- Productos básicos y conectados
- 7kW y 22kW



newmotion

2.2. Recomendaciones adicionales (Carga CC):

Potencia de salida recomendada: 22kW o 50kW.

Conectores de carga: Deben contar con conectores de carga CHAdeMO y CCS que permitan cargar modelos eléctricos Nissan.

Tipo de acceso: Acceso abierto o acceso mediante identificación para clientes durante el horario laboral del concesionario.

Operación: El cargador en CC debe ser supervisado y conectado a un EMP/EMSP (p.ej. Plugsurfing*) o CPO. El cargador deberá tener un contrato de servicio para garantizar su disponibilidad, la asistencia al cliente, el mantenimiento y las reparaciones oportunas cuando sea necesario.

Hardware: el cargador CC debe cumplir con los estándares técnicos de Nissan.

*Plugsurfing es el socio de EMP de Nissan, ejecutando la aplicación y el servicio Nissan Charge.

Se recomienda que los cargadores de CC del Concesionario estén conectados a Nissan Charge**; que permite:

- Que el cargador del concesionario sea visible en Nissan Charge App para todos los conductores de Vehículos Eléctricos de Nissan, con información en tiempo real del cargador (cargador disponible SI/NO)
- Generar ingresos adicionales para el concesionario con una tarifa establecida.
- El cargador también estaría disponible para conductores que no sean de Nissan a través del Plugsurfing App para maximizar el uso del cargador y los ingresos del concesionario
- La carga se mantendría gratis para el concesionario para operaciones internas PDI, Demo, Cortesía etc. (intervalos específicos)

**Nissan Charge funciona en los siguientes mercados: Francia, Alemania, Italia, Bélgica, Holanda, Luxemburgo, Austria, suiza, Finlandia, Dinamarca, Suecia, Noruega y España

3. Directrices de posventa de los Vehículos Eléctricos

Existen diferentes tipos de concesionarios certificados en vehículo eléctrico: 3*, 3*+, 5* y LiB Repair Centres dependiendo del nivel de experticia y de equipo.

1. EV Dealer 3* - se le permite realizar únicamente mantenimiento periódico, excluyendo operaciones relacionadas con componentes de alto voltaje (compresor de A/A, PDM (convertidor CA-CC, cargador a bordo, caja de conexiones, inversor)

2. EV Dealer 3*+ - autorizado para realizar mantenimiento periódico, operaciones relacionadas con componentes de alto voltaje (compresor de A/A, PDM (convertidor de CA a CC, cargador integrado, caja de conexiones) y reemplazo de paquetes de baterías HEV/ePower

3. EV Dealer 5* - autorizado a realizar operaciones relacionadas con componentes de alto voltaje, así como a retirar y reemplazar el paquete HEV/ePower y BEV LiB

4. LiB Repair Centres – autorizado también para abrir y reparar LiB y/o intercambiar módulos

Para más información, se puede consultar el manual de Posventa dedicado a Vehículo Eléctrico, que detalla los requisitos específicos para los Concesionarios en términos de herramientas, formación, procesos y organización de talleres.