

# Manual de recondicionamento

para veículos  
comerciais ligeiros



Better with every move.

 **ayvens**  
SOCIETE GENERALE GROUP

## Visão geral dos parceiros



A SGS é uma empresa líder mundial de inspeção, verificação, testes e certificação. Ajudamos todos os intervenientes da indústria automóvel a melhorarem os seus resultados e a reduzirem os riscos. Os nossos serviços centram-se no planeamento, fabrico e na operação de soluções de inspeção de veículos motorizados em todo o mundo. Os governos, fabricantes e companhias de financiamento e de seguros, assim como os consumidores, confiam nas nossas soluções independentes, precisas e seguras para limitarem prejuízos e aumentarem a segurança dos automóveis. [www.sgs.com](http://www.sgs.com)



DEKRA Automotive Solutions

A DEKRA é uma das principais empresas profissionais: a empresa opera atualmente em 50 países e tem mais 29 000 colaboradores dedicados a garantir a segurança, qualidade e proteção do ambiente a longo prazo. As Unidades de Negócio da DEKRA, “Automóvel”, “Industrial” e “Pessoal”, oferecem serviços profissionais e inovadores nas áreas da inspeção, da avaliação por peritos, da gestão de reclamações, da consultadoria, da certificação, de testes industriais e de produtos. A DEKRA Automotive Solutions, a Unidade de Serviço da empresa DEKRA Group e elemento chave da unidade de negócios DEKRA Automotive, é uma empresa internacional com competências de especialidade em escoamento e gestão de revenda (“remarketing”) de veículos usados. Possui vasta experiência na implementação de soluções de gestão de veículos usados por medida na indústria automóvel, assim como para empresas de aluguer e de leasing. [www.dekra.com](http://www.dekra.com)



Automotive Business Intelligence

A EurotaxGlass's é a principal fornecedora de dados, soluções e serviços de informações comerciais para a comunidade automóvel europeia. Graças a uma combinação de recolha de dados, de análise de mercado e de modelos matemáticos, será disponibilizada informação fíável e vital para a tomada de decisões. [www.eurotax.com](http://www.eurotax.com)



a Solera company

A Audatex, uma empresa do grupo Solera, é a única fornecedora global de soluções de reclamações. Oferecemos o pacote de aplicações mais completo e integrado da indústria para processamento de reclamações, orçamentação, gestão de espaço de vendas e de espaço de armazenamento de veículos e análises comerciais para gestão de desempenho. As nossas soluções permitem aos operadores de seguros, oficinas de reparação de colisões e às empresas de reciclagem de automóveis automatizarem os principais processos ao nível da sua atividade, simplificar o fluxo de trabalho com os parceiros da indústria e gerir o seu desempenho. [www.audatex.com](http://www.audatex.com)



Com mais de 10 000 colaboradores em mais de 70 países na Europa, Ásia, América e África, o TÜV NORD GROUP está ativamente empenhado em servir os seus clientes nacionais e internacionais. O seu extenso portfólio de certificações, de serviços e de testes/inspeções engloba não só testes/inspeções individuais específicos, como também a gestão de soluções de segurança complexas. [www.tuv-nord.com](http://www.tuv-nord.com)

# Introdução

A Ayvens adota uma metodologia profissional para o processo de devolução no final do contrato. Oferecemos aos nossos clientes um serviço totalmente independente, justo e transparente. Criámos padrões mínimos em relação às condições esperadas para cada veículo de renting devolvido. Estes padrões são conhecidos como padrões de desgaste normal e estão amplamente descritos nas nossas diretrizes relativas a desgaste normal.

Após a sua devolução à Ayvens, cada veículo será submetido a uma inspeção detalhada para determinar o seu estado interior e exterior. Para salvaguardar a independência, a Ayvens recorre aos serviços da SGS Automotive e da DEKRA Automotive Services para levar a cabo estas inspeções. Ambas as empresas são líderes de mercado na área da inspeção e verificação de veículos e efetuam inspeções que são avaliadas segundo os dados do fabricante. Por cada veículo, é emitido um relatório de estado e de avaliação. Aos nossos clientes de renting e compradores de veículos usados, são disponibilizados os relatórios de inspeção.

Todo o processo de inspeção foi revisto e avaliado de forma independente pela TÜV Nord. A Ayvens orgulha-se de ter este processo certificado de acordo com a norma de desgaste normal (Fair Wear & Tear) da TÜV Nord.





## Aceitável e **inaceitável**

Diz-se que uma imagem vale mais do que mil palavras, por isso, para que compreenda mais facilmente o que é o desgaste normal, poderá consultar os exemplos através das fotografias do que é e não é aceitável ao longo deste manual.

Naturalmente, cobrir todas as formas de danos possíveis é um desafio. Mas, quando acabar de ler este manual, compreenderá o nível mínimo esperado para o estado do veículo devolvido. Recordamos que a avaliação do desgaste normal está geralmente dependente da idade e quilometragem do veículo inspecionado. No entanto, algumas avarias e danos não são aceitáveis, independentemente da idade e quilometragem.

Nesta categoria incluem-se, entre outros, acessórios em falta ou vidros partidos, danos resultantes de acidente e impactos. Procuramos sempre avaliar os custos dos danos de forma

justa, cobrando, sempre que possível, com base nos custos de reparação e não de substituição.

Quando os nossos parceiros independentes concluem a sua inspeção, elaboram um relatório de estado que identifica qualquer dano no veículo não considerado desgaste normal. Este relatório indicará também o método de reparação e o respetivo custo. É elaborado um relatório de avaliação para os nossos compradores de veículos usados.

# Devolução do veículo

Genericamente, tudo o que lhe foi entregue juntamente com o veículo terá de ser devolvido com o mesmo.

## Isto inclui, mas não se limita a:

- Todos os conjuntos de chaves, incluindo a chave mestra e as chaves sobresselentes.
- Todos os documentos originais do veículo, tal como o manual do veículo, etc.
- Manual de revisões assinado/carimbado.
- Certificado válido de inspeção periódica obrigatória (se aplicável).
- Cartões com os códigos do rádio.
- Cartões SD, CD ou DVD para navegação por satélite (para sua segurança, elimine as localizações armazenadas, como por exemplo a morada da sua casa).
- Todo o equipamento áudio portátil (por ex., headphones).
- Todo o equipamento opcional instalado no veículo que não seja acessório permanente (barras de reboque, protetores contra o sol nos vidros das portas traseiras, etc.).
- Todo o equipamento de emergência fornecido com o veículo (macaco, chave das rodas, triângulo de emergência, estojo de primeiros socorros, etc.).
- O pneu suplente tem de estar no veículo e cumprir os requisitos legais.
- Caso o seu veículo esteja equipado com um kit de enchimento de pneu, este deverá estar em boas condições de funcionamento (composto vedante e um compressor de 12 V que se possa ligar ao isqueiro do veículo).
- Os tampões originais das rodas

## Remova todos os objetos pessoais

Antes da recolha, não se esqueça de retirar também todos os objetos pessoais do seu veículo, tais como:

- CD de música
- Mapas das estradas
- Óculos de sol
- Cartões de combustível

Não se esqueça de inspecionar todas as áreas de armazenamento do seu veículo, incluindo a bagageira, o porta-luvas, as bolsas das portas, as bolsas na parte de trás dos assentos e outros espaços de armazenamento. Não podemos devolver objetos pessoais esquecidos depois de o veículo ter sido recolhido.

# Sugestões para avaliação antes da devolução

## **Use este guia na totalidade:**

Use este guia para inspecionar o veículo e anotar quaisquer danos visíveis que possa detetar. A sua própria inspeção antes da devolução do veículo ajuda-o a compreender especificamente que danos existem no veículo e evitar surpresas em termos de custos inesperados.

## **Certifique-se de que o interior e o exterior do seu veículo estão limpos:**

Quando inspeciona o seu veículo, no dia da recolha, certifique-se de que o interior e o exterior do veículo estão limpos. Se o seu automóvel estiver sujo, é difícil detetar e registar danos.

## **Inspecione o seu veículo com luz natural:**

Estacione o seu veículo num local com boa luz natural durante o dia, evitando as sombras das árvores, etc. Isto irá ajudá-lo a detetar amolgadelas ou riscos que poderiam, de outro modo, passar despercebidos.

## **Inspecione o seu automóvel quando este estiver seco:**

Um automóvel molhado torna mais difícil detetar e registar riscos e amolgadelas. Se o carro tiver sido lavado há pouco tempo, ou tiver chovido, certifique-se de que está totalmente seco antes da inspeção.

## **Como detetar amolgadelas da melhor maneira:**

De modo a detetar melhor as amolgadelas, sugerimos olhar para o painel de um veículo de perfil (de lado), em vez de olhar de frente. Além disso, inspecione o veículo de ângulos diferentes.

## **Inspecione todos os painéis:**

Não se esqueça de inspecionar as lâmpadas, para-brisas e espelhos e os painéis menos óbvios de um veículo, como o tejadilho ou abaixo do nível do para-choques.

## **Seja objetivo:**

Inspecione e avalie o seu veículo tão objetivamente quanto possível, seguindo as sugestões anteriores. Considere pedir ajuda a um amigo ou colega.

Para evitar a cobrança imprevista de danos, há algumas coisas que pode fazer antes de o seu veículo ser recolhido e levado para avaliação.



# Pneus, autocolantes e limpeza



## Pneus

A avaliação de desgaste normal também inclui a inspeção dos pneus. Se os pneus de inverno estiverem incluídos no contrato de serviço, deve ser devolvido o conjunto completo de 4 rodas, incluindo as jantes e parafusos. Se o veículo for devolvido durante o inverno, o mesmo se aplica aos pneus de verão. Consulte o seu contrato Ayvens e as condições específicas relativas ao método de devolução de pneus de inverno e verão.

Muitos fabricantes já não incluem um pneu suplente e, como alternativa, equipam os seus automóveis com um "kit de enchimento de pneu", que inclui um composto vedante e um compressor de ar (12 V). Se o seu automóvel estiver equipado com um kit de enchimento de pneu, este deve estar no veículo e em boas condições de funcionamento quando o automóvel for devolvido. Se o veículo for fornecido com um pneu suplente, este tem de estar no veículo quando o automóvel for devolvido



## Autocolantes

Autocolantes de publicidade, símbolos, decalques (incluindo resíduos de cola), independentemente do tamanho ou estado, podem influenciar o valor de revenda do veículo. Como tal, devem ser completamente removidos sem deixar marcas antes da devolução do veículo, independentemente de estarem na carroçaria ou nos vidros. Quaisquer custos incorridos pela Ayvens resultantes da remoção dos anteriores serão cobrados. Consulte o seu contrato Ayvens para saber quais as condições específicas relativas ao método de devolução relativamente a autocolantes.



## Limpeza

Maus odores e/ou manchas no interior do veículo podem afetar o valor de um veículo usado devolvido. Por conseguinte, pode ser necessário recorrer a uma empresa de limpeza profissional para realizar uma limpeza completa do veículo antes de este ser devolvido.



## Exterior

# Compartimento de carga



## Aceitável

- Marcas e riscos até 10 cm, desde que possam ser removidos por polimento mecânico.
- Arranhões e raspadas até 2 cm, desde que possam ser removidas por polimento mecânico.
- Amolgadelas até 2 cm, desde que não haja mais do que duas amolgadelas por painel.
- Áreas com marcas de pedras, desde que cubram menos de 25% do painel e não exista corrosão.
- Marcas que tenham sido retocadas de maneira apropriada antes do aparecimento de corrosão.





## Inaceitável

- Riscos que possam ser removidos por polimento, mas maiores que 10 cm.
- Marcas, riscos, arranhões e raspadelas que não possam ser removidos por polimento mecânico.
- Amolgadelas, arranhões e raspadelas maiores que 2 cm.
- Mais do que duas amolgadelas por painel.
- Marcas (de pedras), cobrindo mais de 25% do painel.
- Más reparações de pintura, com utilização de cores diferentes.
- Más reparações.
- Qualquer dano que apresente vestígios de corrosão.
- Descoloração da tinta causada por influências externas, como por exemplo, utilização incorreta de produtos químicos.



## Exterior

# Soleiras e borrachas das portas



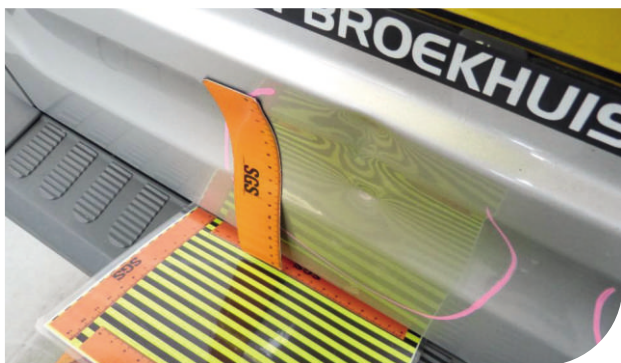
## Aceitável

- Marcas de raspagem, riscos ou raspadelas nas soleiras do compartimento de carga, desde que não afetem o funcionamento dos para-choques, luzes, etc.
- Raspadelas nas soleiras das portas traseiras ou laterais dos compartimentos de carga, desde que não afetem o funcionamento das portas.



## Inaceitável

- Danos que tenham deformado a soleira.
- Marcas de raspagem, riscos ou raspadelas nas soleiras do compartimento de carga que afetem o funcionamento dos para-choques, luzes, etc.
- Raspadelas nas soleiras das portas traseiras ou laterais dos compartimentos de carga que afetem o funcionamento das portas.
- Borrachas das portas danificadas.



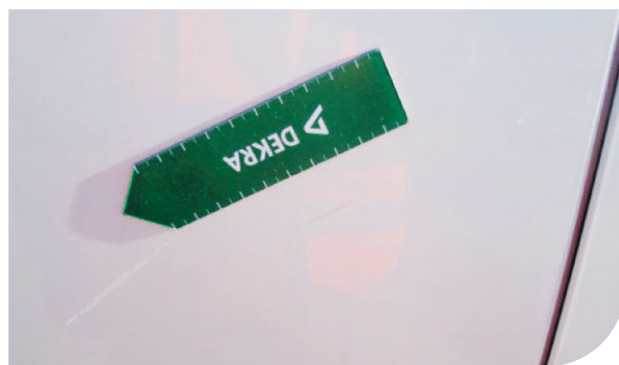
## Exterior

# Carroçaria e pintura do veículo



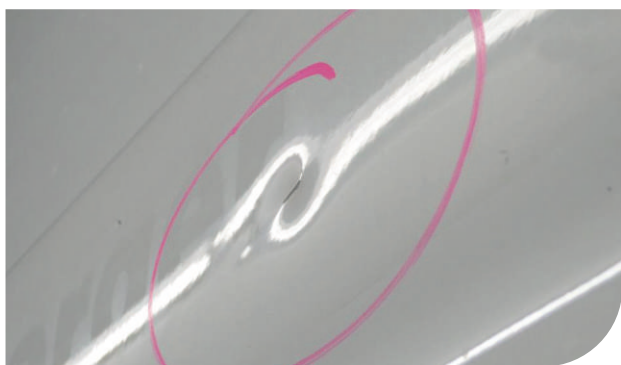
### Aceitável

- Marcas, riscos, arranhões e raspadelas até 10 cm que possam ser removidos por polimento mecânico.
- Amolgadelas até 2 cm, desde que não haja mais do que duas amolgadelas por painel.
- Pequenas áreas com marcas de pedras, desde que cubram menos de 25% do painel e não exista corrosão.
- Marcas que tenham sido retocadas de maneira apropriada antes do aparecimento de corrosão.



## Inaceitável

- Riscos, arranhões e raspadelas que possam ser removidos por polimento, mas maiores que 10 cm.
- Marcas, riscos, arranhões e raspadelas que não possam ser removidos por polimento mecânico.
- Amolgadelas maiores que 2 cm.
- Mais do que duas amolgadelas por painel.
- Qualquer dano que apresente vestígios de corrosão.
- Marcas (de pedras), cobrindo mais de 25% do painel.
- Más reparações de pintura, com utilização de cores diferentes.
- Más reparações.
- Descoloração da tinta causada por influências externas, como por exemplo, utilização incorreta de produtos químicos.



## Exterior

# Grelha e para-choques



## Aceitável

- Riscos, arranhões e raspadelas até 10 cm que possam ser removidos por polimento mecânico.
- No caso de para-choques com textura ou não pintados: marcas de raspagem, riscos e amolgadelas até 10 cm são aceitáveis
- Amolgadelas até 2 cm, com 2 amolgadelas por para-choques ou grelha, no máximo.
- Descoloração causada por influências externas, como por exemplo, condições atmosféricas.



## Inaceitável

- Grelha ou para-choques partidos, rachados ou deformados.
- Marcas, riscos, arranhões e raspadelas que possam ser removidos por polimento, mas maiores que 10 cm.
- No caso de para-choques pintados: quaisquer marcas, riscos, arranhões e raspadelas que não possam ser removidos por polimento mecânico.
- Amolgadelas maiores que 2 cm.
- Mais do que duas amolgadelas por grelha ou para-choques.
- Danos causados pela utilização incorreta de produtos químicos.



## Exterior

# Desgaste dos pneus e jantes das rodas



### Aceitável

- Pneus com um piso mínimo de 1,6 mm ou pisos que cumpram os requisitos legais.
- Na face do tampão de roda, jante ou liga: um risco, arranhão ou raspadela até 10 cm.





## Inaceitável

- Riscos, arranhões ou raspadelas maiores que 10 cm.
- Pneus deformados, ex.: por fricção contra os passeios.
- Deformações, rachas ou cortes nos pneus.
- Danos nas paredes laterais ou no piso.
- Pneus perfurados com objetos estranhos.
- Tampão de roda, jante ou liga partidos ou deformados.
- Desenvolvimento de corrosão no tampão de roda, jante ou liga.
- Devolução sem o kit de enchimento de pneu e/ou o pneu suplente.



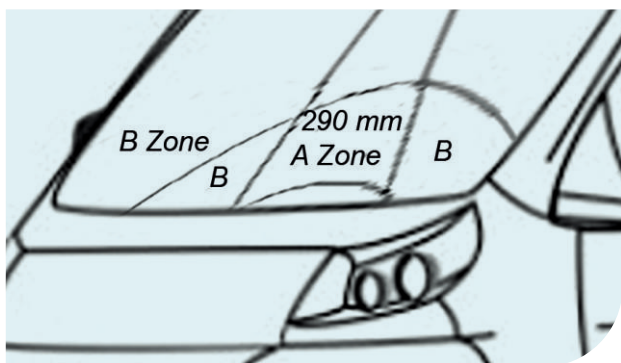
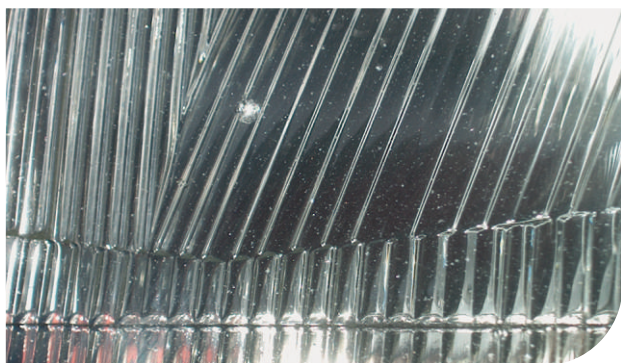
## Exterior

# Vidros e luzes



## Aceitável

- Marcas de pedras, desde que não sejam maiores que 1 cm e não se encontrem na zona A do para-brisas.
- Marcas de pedras na superfície dos faróis, luzes de nevoeiro ou piscas que não tenham partido o vidro e não afetem o seu funcionamento.
- Pequenos autocolantes no vidro exigidos pela legislação local.



## Inaceitável

- Vidros ou luzes partidas.
  - Rachas ou marcas nas luzes, que limitem o funcionamento das mesmas. Todas as lâmpadas devem estar operacionais.
  - As películas de proteção solar ou coloridas aplicadas autonomamente devem ser completamente removidas do para-brisas caso não tenham sido aplicadas por profissionais, estejam rasgadas ou tenham começado a descolar-se dos cantos do para-brisas.
- Marcas ou rachas maiores que 1 cm.
  - Marcas menores que 1 cm na zona A do para-brisas.



## Exterior

# Espelhos e acessórios externos



## Aceitável

- Marcas de raspagem, riscos e amolgadelas até 5 cm.
- Devolução de um veículo com barras e bolas de reboque intactas.

Faróis luminosos ou luzes devidamente instaladas e em boas condições de funcionamento, sem danos. As luzes têm de estar em total conformidade com os requisitos legais e, se requerido pela legislação local, mencionadas nos documentos do veículo.

- Antenas ou acessórios para o tejadilho adicionais devem estar totalmente em funcionamento e respeitar a segurança das estradas e também terem sido aprovados para o tipo de veículo.
- Em caso de remoção dos acessórios externos, as áreas afetadas devem ser corretamente reparadas.



## Inaceitável

- Marcas de raspagem, riscos e amolgadelas maiores que 5 cm.
- Deformação dos espelhos e/ou da sua caixa.
- Faróis luminosos que tenham danificado a estrutura do veículo durante a instalação ou remoção.
- Suportes do tejadilho e/ou barras de reboque danificadas, partidas ou enferrujadas.



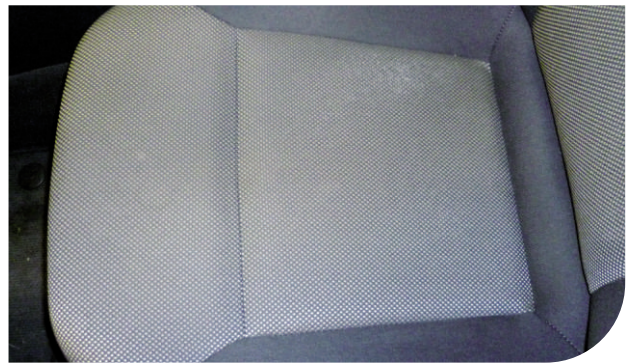
## Interior

# Interior do veículo



## Aceitável

- Sujidade e manchas no revestimento interior, assentos, tapetes ou carpetes, que possam ser removidos com uma limpeza geral.
- Assentos desgastados e deformados por utilização normal.
- Descoloração dos painéis causada pela utilização e desgaste normais.
- Acessórios/suportes para telemóveis podem ser deixados no veículo.



## Inaceitável

- Sujidade e manchas no revestimento interior, assentos, tapetes ou carpetes, que não possam ser removidos com uma limpeza geral e requeiram uma limpeza especializada.
- Cortes, raspadelas, rasgões, e danos no material do revestimento interior, assentos, carpetes e tapetes.
- Buracos na consola causados pela remoção de equipamentos.
- Cortes, furos ou fios soltos no volante.
- Odores desagradáveis que requeiram limpeza especializada para serem removidos.
- Devolução do veículo sem todos os assentos entregues de origem.















Better with every move.

 **ayvens**  
SOCIETE GENERALE GROUP