

LeasePlan
Fair Wear & Tear

Normas de recondicionamento para veículos de passageiros

LeasePlan



What's next?

Visão geral dos parceiros

SGS

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

DEKRA
DEKRA Automotive Solutions

A DEKRA é uma das principais empresas profissionais: a empresa opera actualmente em 50 países e tem mais 29.000 colaboradores dedicados a garantir a segurança, qualidade e protecção 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

eurotaxGLASS'S
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 fiável e vital para a tomada de decisões. www.eurotax.com

Audatex
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 actividade, simplificar o fluxo de trabalho com os parceiros da indústria e gerir o seu desempenho. www.audatex.com

TÜV NORD

Com mais de 10.000 colaboradores em mais de 70 países na Europa, Ásia, América e África, o TÜV NORD GROUP está activamente 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

Introdução

A LeasePlan adopta uma metodologia profissional para o processo de devolução no final do contrato. Oferecemos aos nossos clientes de renting e de remarketing 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, mais à frente designados como aceitáveis.

Após a sua devaluação à LeasePlan, cada veículo será submetido a uma inspeção detalhada para determinar o seu estado interior e exterior. Para salvaguardar a independência, a LeasePlan 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 efectuam 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 remarketing, são disponibilizados os relatórios de inspeção.

Todo o processo de inspeção foi revisto, avaliado e certificado de forma independente pela TÜV Nord. A LeasePlan orgulha-se de ter sido a primeira gestora de frota com a certificação do processo, de acordo com o Manual Fair Wear & Tear.

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 fotos e das respectivas descrições 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 é aplicado à valorização dos danos um coeficiente de depreciação em função da idade e quilometragem do veículo inspeccionado. No entanto, algumas avarias e danos não sofrem depreciação, como por exemplo acessórios em falta ou vidros partidos.

Procuramos permanentemente a melhoria contínua da interpretação correcta e justa dos danos assinalados como inaceitáveis, privilegiando, sempre que possível, considerar a reparação, em vez da substituição.

Com base no resultado da inspeção efectuada pelos nossos Parceiros é emitido um relatório que identifica qualquer dano considerado não aceitável. Este relatório indicará também o método de reparação e o respectivo custo.



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 a chave sobressalente
- Todos os documentos originais, DUA, manual do veículo, etc.
- Manual de Revisões assinado/carimbado
- Certificado (aprovado) de Inspeção Periódica Obrigatória
- Colete Reflector
- Cartões com os códigos do rádio / Chaves
- SDs, CDs ou DVDs para navegação por satélite (para sua segurança, recomendamos que elimine as localizações armazenadas, como por exemplo a morada da sua casa)
- Todo o equipamento áudio portátil (Ex. Headphones)
- Todo o equipamento opcional instalado no veículo que não seja acessório permanente (Bolas de reboque, protectores 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 aceitáveis
- 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 12v que se possa ligar ao isqueiro do veículo)
- Os tampões / Jantes originais das rodas

Remova todos os objectos pessoais

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

- CDs de música
- Mapas das estradas
- Óculos de sol
- Cartões de combustível
- Identificador de Via Verde

Não se esqueça de inspeccionar 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. A LeasePlan não se responsabiliza por objectos pessoais esquecidos depois do veículo ter sido recolhido.



Sugestões para avaliação antes da devolução

Para evitar a cobrança imprevista de danos, sugerimos:

Use este guia na totalidade:

Use este guia para inspecionar o veículo e anotar quaisquer danos visíveis que possa detectar. 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:

O automóvel deverá ser devolvido em condições de limpeza que permitam a verificação do seu estado de conservação. Se o seu automóvel estiver sujo no dia da devolução esta poderá ser cancelada e no caso de uma recolha na sua morada, poderá ser-lhe cobrado o valor de uma nova recolha.

Inspeccione 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) a detectar amolgadelas ou riscos que poderiam, de outro modo, passar despercebidos.

Inspeccione o seu automóvel quando este estiver seco:

Um automóvel molhado torna mais difícil detectar 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 detectar amolgadelas da melhor maneira:

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

Inspeccione todos os painéis:

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

Seja objectivo(a):

Inspeccione e avalie o seu veículo tão objectivamente quanto possível, seguindo as sugestões anteriores.

É possível saber previamente qual o valor do Recondicionamento:

Através da marcação de uma pré-inspeção pelo nº 800 20 42 98. A pré-inspeção é um serviço opcional (para mais detalhe sobre o valor e agendamento consulte a LeasePlan).

Devolva os acessórios e equipamentos originais

Todos os acessórios e equipamentos entregues com o veículo devem estar no respetivo local ou facilmente visíveis.

Pneus, autocolantes e limpeza

Pneus

Se os pneus que equipam actualmente o automóvel tiverem sido pagos por si, deverá garantir que são de marcas autorizadas pela LeasePlan. Para isso, deverá consultar o nosso site www.leaseplan.pt na área Condutores. No caso de um ou de vários pneus não serem das marcas autorizadas, a LeasePlan debitará, a par do recondicionamento, um montante por cada pneu, que será equivalente ao valor médio das marcas autorizadas. Indicamos adicionalmente que a LeasePlan, independentemente da marca, não aceita quaisquer pneus de Inverno.

Para veículos equipados com kit anti-furo, e caso a recarga tenha sido utilizada, recordamos que esta deve ser repostada antes da devolução do mesmo. Caso tenha serviço de pneus contratado com a LeasePlan e a recarga tenha sido utilizada na sequência de um furo ocorrido no veículo em causa, esta reposição encontra-se ao abrigo do contrato, pelo que a sua reposição deverá ser efectuada numa oficina representante da marca que conste na rede LeasePlan.

Autocolantes

Autocolantes de publicidade, películas nos vidros não homologadas, 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 Automóvel, independentemente de estarem na carroçaria ou nos vidros. Quaisquer custos resultantes da remoção dos anteriores serão cobrados. Por favor, consulte o seu contrato LeasePlan para saber quais as condições específicas relativas ao método de devolução relativamente a autocolantes.

Limpeza

Maus odores no interior da carroçaria são facilmente detectados pelos compradores, pelo que, o interior deve ser entregue completamente limpo (incluindo os estofos). O condutor deverá periodicamente proceder à limpeza do interior do veículo e dos bancos. Caso seja necessário deverá recorrer a serviços especializados para o efeito.

Exterior

Carroçaria e pintura do veículo

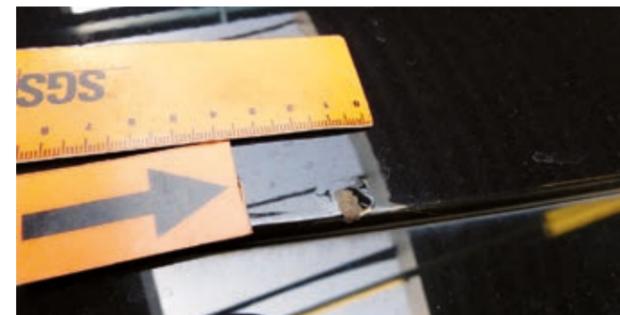
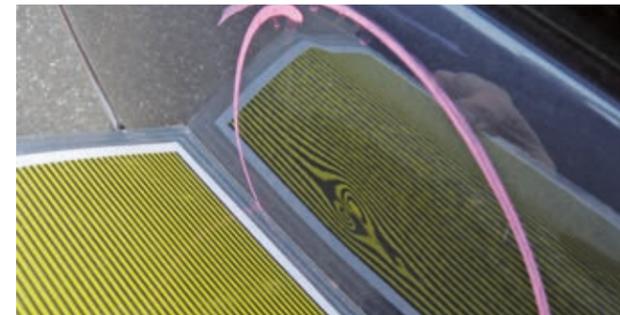
✓ Aceitável

- Marcas e riscos até 10 cm, desde que possam ser removidos por polimento e que não atinjam o material base
- Raspadelas até 2 cm, desde que possam ser removidas por polimento
- Mossas até 2 cm (tamanho de uma moeda 1 Euro), 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 sem qualquer corrosão
- Marcas que tenham sido retocadas de maneira apropriada antes do aparecimento de corrosão



✗ Inaceitável

- Marcas e riscos maiores que 10 cm
- Raspadelas maiores que 2 cm
- Quaisquer marcas, riscos e raspadelas que não sejam possíveis remover com polimento
- Mossas maiores que 2 cm
- Mais do que duas mossas por painel
- Mossas, marcas e riscos ou raspadelas com aparecimento de corrosão
- Marcas (de pedras), cobrindo mais de 25% do painel
- Más reparações de pintura – incluindo escorridos, casca de laranja ou grãos de poeiras e cores diferentes
- Más reparações (Ex. desalinhamento entre painéis)
- Qualquer dano que apresente vestígios de corrosão
- Descoloração da tinta causada por influências externas, por exemplo impactos ambientais ou contacto com produtos químicos/corrosivos



Exterior

Grelha e pára-choques

✓ Aceitável

- Marcas e riscos até 10 cm, desde que possam ser removidos por polimento
- Raspadelas até 2 cm, desde que possam ser removidos por polimento
- No caso de pára-choques com textura ou não pintados: riscos e moissas até 10 cm são aceitáveis
- No caso de pára-choques com textura ou não pintados: raspadelas até 2 cm são aceitáveis
- Mossas até 2 cm, com 2 moissas por pára-choques ou grelha, no máximo
- Descoloração causada por influências externas, desde que não sejam originadas por contacto com produtos químicos/corrosivos ou condições atmosféricas



✗ Inaceitável

- Marcas e riscos maiores que 10 cm
- Raspadelas maiores que 2 cm
- No caso de pára-choques pintados: quaisquer marcas, riscos, raspadelas que não sejam possíveis remover com polimento
- Grelha ou pára-choques partidos, rachados ou deformados
- Mossas maiores que 2 cm
- Mais do que duas moissas por grelha ou pára-choques
- Danos causados pela utilização incorrecta de produtos químicos/corrosivos ou por condições atmosféricas
- Qualquer dano que apresente vestígios de corrosão



Exterior

Desgaste dos pneus e jantes das rodas

✓ Aceitável

- Pneus com um piso mínimo de 1.6 mm
- Todos os pneus, incluindo o suplente, deverão encontrar-se de acordo com as recomendações do fabricante no que respeita ao tipo e medida do pneu
- Na face do tampão de roda / jante de liga-leve: qualquer risco ou raspadela até 10 cm e que não haja deformação do material ou este se apresente partido
- No rebordo do tampão de roda / jante de liga-leve: qualquer risco ou raspadela até 10 cm e que não haja deformação do material ou este se apresente partido



✗ Inaceitável

- Riscos, raspadelas maiores que 10 cm
- Pneus deformados, ex.: por fricção contra os passeios
- Deformações, fendas ou cortes nos pneus
- Danos nas paredes laterais ou no piso
- Pneus perfurados com objectos estranhos
- Tampão decorativo, jante ou liga partidos ou deformados
- Corrosão nas jantes
- Devolução sem os tampões/Jantes originais, kit de enchimento incluindo a respectiva recarga (conjunto de reparação de pneus) e/ou roda suplente

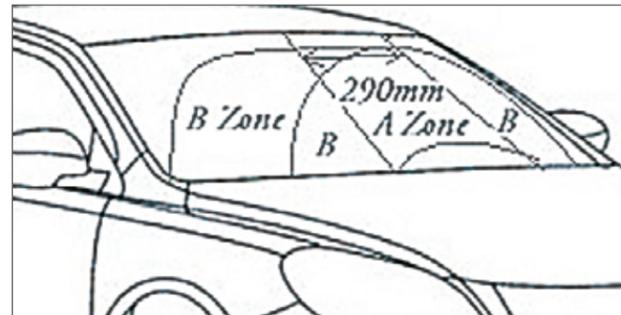
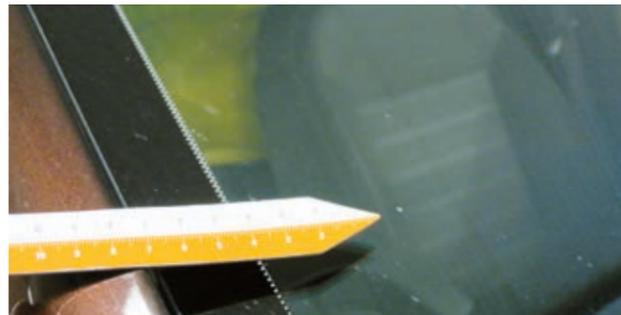


Exterior

Vidros e luzes

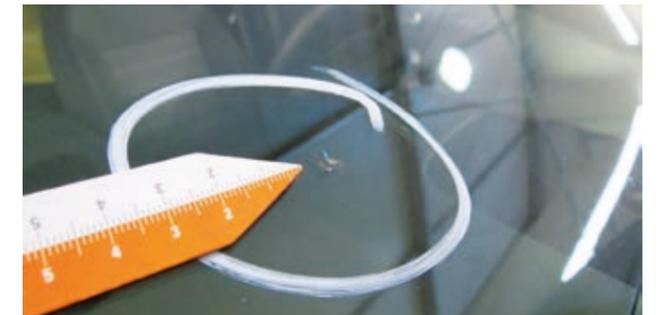
✓ Aceitável

- A Zona A é o rectângulo exactamente em frente ao volante com uma largura de 290 milímetros e delimitada com a área de passagem do limpa pára-brisas. A zona B é o restante pára-brisas.
- Marcas de pedras, desde que não sejam maiores que 1cm. Não estejam na secção A do pára-brisas e que não resultem em fissuras na superfície exterior do pára-brisas em quantidade que não originem reflexos no campo de visão do condutor em situações de pouca luminosidade ou chuva, pela sua quantidade ou profundidade
- Marcas de pedras na superfície dos faróis, luzes de nevoeiro ou piscas que não tenham partido o vidro e não afectem o seu funcionamento
- Pequenos autocolantes no vidro exigidos por lei



✗ Inaceitável

- Vidros ou luzes partidas
- Marcas nos faróis ou luzes, que limitem o funcionamento dos mesmos.
- Todas as lâmpadas devem estar operacionais
- Películas de protecção solar ou coloridas devem ser completamente removidas do pára-brisas caso não tenham sido aplicadas por profissionais, estejam rasgadas ou tenham começado a descolar-se dos cantos do pára-brisas e não estejam homologadas na documentação automóvel
- Marcas ou rachas maiores que 1 cm
- Quaisquer tipo de marcas ou danos na secção A
- Reparações defeituosas que originem reflexos no campo de visão do condutor, independentemente da secção onde se encontre



Exterior

Espelhos e acessórios externos

✓ Aceitável

- Caixas dos espelhos pintadas: marcas de raspagem e riscos até 5 cm, desde que possam ser removidos por polimento
- No caso de caixas de espelhos com texturas ou não pintadas: raspadelas, riscos e amolgadelas até 5 cm
- Devolução de um veículo com barras de tejadilho e bola de reboque intactos
- Sirenes ou luzes rotativas não podem apresentar superfícies estaladas, o seu bom funcionamento não pode ser afectado. As luzes têm de estar em conformidade com os requisitos legais e, no caso de ser obrigatório por lei, deverão estar mencionadas nos documentos



✗ Inaceitável

- Caixas de espelhos pintadas: raspadelas e riscos maiores que 5 cm ou qualquer raspadela ou risco que não possa ser removido por polimento
- No caso de caixas de espelhos com texturas ou não pintadas: raspadelas, riscos e amolgadelas maiores que 5 cm
- Espelhos e/ou a caixa do espelho deformada, falta de material ou partida
- Faróis e sirenes que tenham danificado a estrutura do veículo durante a instalação ou remoção
- Sirenes ou luzes rotativas que não estejam devidamente instaladas ou que não cumpram os requisitos legais
- Danos causados pela remoção / instalação da bola de reboque



Interior Interiores

✓ Aceitável

- Sujidade e manchas nos assentos, revestimento interior, tapetes do chão ou carpetes, que possam ser removidos com uma simples limpeza (doméstica)
- Assentos desgastados e deformados por utilização normal
- Descoloração dos painéis causada pela utilização e desgaste normal
- Unidades de acessórios/caixa de telefone podem ser deixados no veículo



✗ Inaceitável

- Sujidade e manchas nos bancos, revestimentos interiores, forros, tapetes do chão ou carpetes, que não possam ser removidos com uma simples limpeza (doméstica), requerendo uma limpeza especializada
- Cortes, raspadelas, queimadelas de cigarro, rasgos e deformação dos materiais do revestimento interior, forros, carpetes e tapetes do chão
- Cortes, raspadelas, queimadelas de cigarro e rasgos nos bancos
- Danos provocados por impacto exterior e não por uma utilização normal
- 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 bancos entregues de Origem



LeasePlan

leaseplan.pt