



LeasePlan

What's next?

Regresso à estrada com a LeasePlan

Conselhos e procedimentos
para o seu veículo voltar à estrada,
após confinamento.

Junho 2020



Com os veículos parados há muito tempo, é necessário efetuar uma verificação antes de voltarem à estrada. Como vão os carros voltar a circular? Quais as medidas de desinfeção e limpeza dos veículos que se devem adotar após o isolamento? Quais os protocolos sanitários na receção e entrega de veículos novos ou na oficina que devem ser seguidos? Estas são algumas das dúvidas de muitos condutores e que tentaremos esclarecer neste documento.

Este guia contém recomendações, protocolos e procedimentos estabelecidos pela LeasePlan com a sua rede preferencial de oficinas, concessionários automóveis e outros Parceiros. Esta rede é auditada regularmente por uma entidade externa.

Com estes conselhos, cumprimos as normas da DGS e da OMS, os protocolos de distanciamento social e limitaremos ao máximo o risco de contágio pela utilização do seu veículo.

Verifique o estado do seu carro antes de o voltar a utilizar

1 Verifique o estado do seu carro antes de o voltar a utilizar

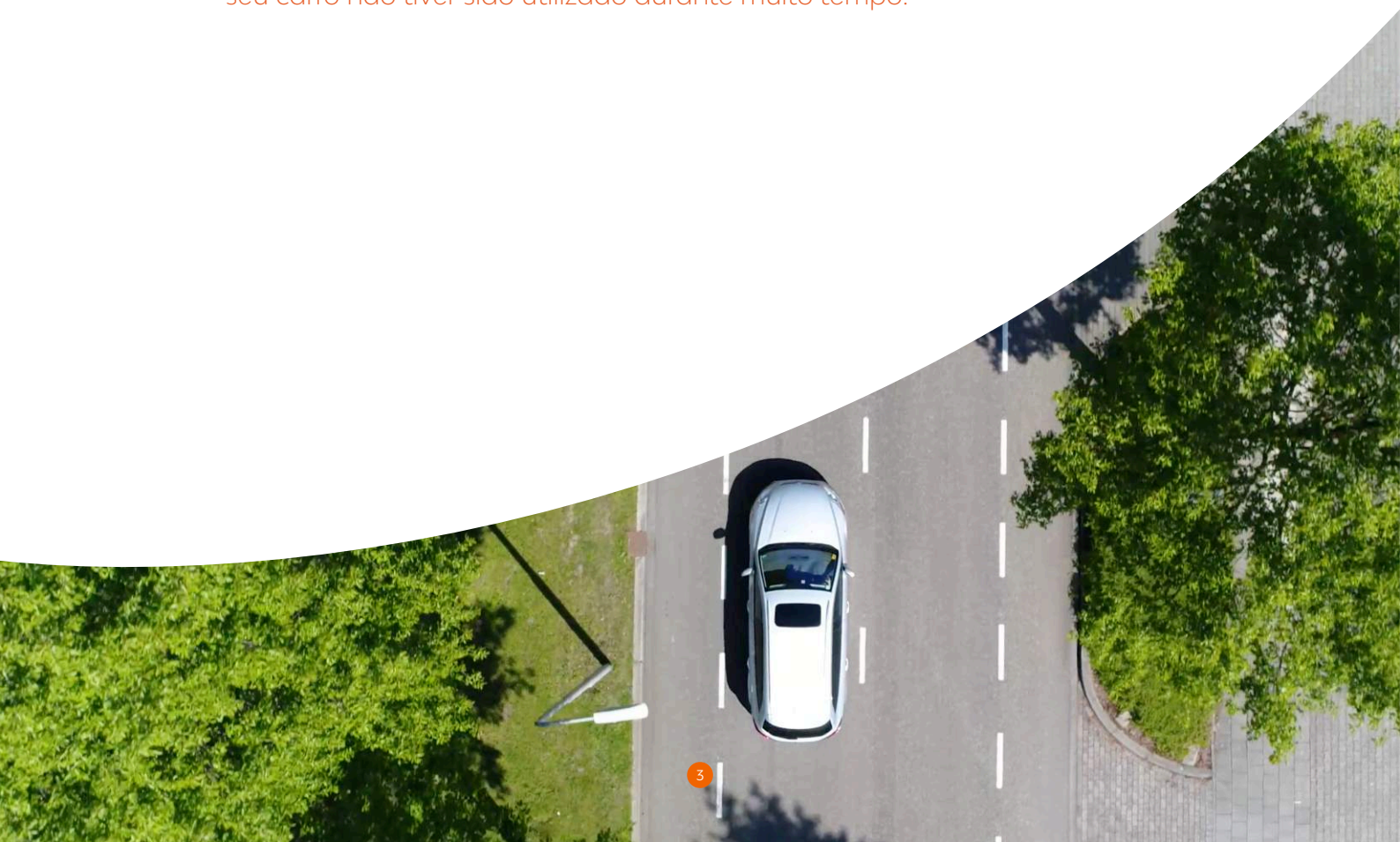
Se o seu carro esteve parado mais de um mês...

Em primeiro lugar, deve ter em conta que ter o carro parado na rua não é a mesma coisa que o ter na garagem. Na rua, o seu veículo terá estado exposto às condições meteorológicas, ao pó e à sujidade que podem impedir que haja uma boa visibilidade através dos para-brisas e vidros.

Se o seu carro esteve estacionado na via pública, tem de verificar bem o estado dos retrovisores, dos faróis e das luzes para se certificar que estão em boas condições para poder circular. Se o carro não apresentar avarias, verifique os restantes procedimentos que vamos abordar aqui e lave imediatamente o carro.

Se, em contrapartida, o seu carro esteve parado numa garagem é provável que o exterior esteja em melhor estado, podendo inclusivamente não ser necessário lavá-lo. Contudo, nunca é de mais verificar o estado do exterior e do interior para limpar e desinfetar as superfícies passíveis de contaminação por coronavírus ou outros agentes patogénicos (ver o ponto 3 sobre a desinfeção do seu carro).

Além da limpeza, estes são alguns dos componentes que deve verificar se o seu carro não tiver sido utilizado durante muito tempo:



Verifique o estado do seu carro antes de o voltar a utilizar

- **Pneus**
Quando retomar a sua atividade, não se esqueça de verificar a pressão dos pneus, bem como verificar o estado dos pneus e confirmar se apresentam algum tipo de deformação devido à falta de utilização.
- **Bateria**
Caso não tenha desligado a bateria antes do estado de alerta devido à COVID-19 é provável que se tenha descarregado e que o carro não arranque. Certifique-se que tem o número de telefone da assistência em viagem para, caso seja necessário, obter ajuda para voltar a pôr o seu carro em funcionamento.
- **Verifique as luzes do carro**
Antes de se fazer à estrada, certifique-se de que todas as luzes funcionam corretamente.
- **Verifique o nível de óleo, o líquido de refrigeração e os travões**
Se achar que algo não está bem, contacte a LeasePlan para que seja agendada uma visita à oficina. Preste especial atenção a todas as luzes indicadoras ou alarmes que se possam acender no painel.
- **Verifique o estado de funcionamento da climatização**
A falta de utilização pode ter provocado obstruções e a sujidade pode dar origem a maus odores ou humidade.
- **Mantenha o carro ao ralenti durante alguns minutos (motor a trabalhar com o carro parado)**
Não acelere, basta que o carro esteja ligado para que todos os sistemas reiniciem e sejam lubrificados.
- **Percorra alguns quilómetros**
Conduza alguns quilómetros para se certificar que tudo está a funcionar corretamente e que não há ruídos estranhos.
- **Verifique a configuração dos componentes eletrónicos**
Se tiver desligado a bateria durante o confinamento, é provável que o relógio, as estações de rádio guardadas, o sistema elevatório dos vidros elétricos, etc., se tenham desconfigurado.

Se seguir estes conselhos de manutenção simples, evitará a ocorrência de avarias e o seu carro voltará a estar pronto a circular!

2 Protocolos de receção e entrega de veículos

A atividade da LeasePlan envolve a relação com clientes, condutores, concessionários ou oficinas. Assim, no âmbito das atividades de entrega de carros novos nos concessionários ou da recolha e entrega de carros na oficina, é importante cumprir o protocolo sanitário do setor automóvel (elaborado pela ACAP, ANECRA e ARAN) para evitar a possibilidade de transmissão do coronavírus através de superfícies que podem ser tocadas por várias pessoas, tais como o volante, a alavanca de mudanças, o rádio ou os puxadores das portas. Todos os locais terão à sua disposição desinfetante antes de entrar nas instalações e indicação das normas sanitárias, como o distanciamento e o uso de máscara obrigatório.

Entrega de veículos novos

A LeasePlan enviar-lhe-á a confirmação do concessionário quando o carro estiver pronto.

Entrega e recolha de veículos na oficina

A recolha e entrega de veículos nas oficinas ou nas residências podem estar limitadas devido à situação atual.

Na LeasePlan, pedimos à rede de oficinas, concessionários preferenciais e transportadores que cumpram as recomendações do protocolo sanitário de receção, manipulação e entrega dos veículos. Indicamos abaixo os pontos mais importantes e comuns:

A · Receção de veículos novos.

B · Entrega e receção de veículos na oficina.

C · Entrega e recolha de veículos Flexiplan.





Protocolos de recepção e entrega de veículos

A · Veículos novos

1 Confirmação da entrega

A LeasePlan e/ou o próprio concessionário farão o agendamento da entrega. Lembre-se que, neste período, pode haver alterações, pelo que é importante ter recebido a confirmação da entrega. Os clientes serão informados das instruções de segurança que devem respeitar, assim como a necessidade de ser salvaguardada a distância mínima social de 2 metros.

2 Entrega do veículo

A rede de concessionários preferenciais está a disponibilizar zonas específicas para a entrega de veículos, onde é possível respeitar a distância de segurança recomendada e onde se encontrará o pessoal de entregas e/ou comercial do concessionário que estará a usar os equipamentos recomendados.

O carro terá sido desinfetado previamente com produtos adequados e no âmbito dos processos de preparação, ficando totalmente pronto para ser entregue. A entrega dos veículos respeitará a distância de segurança e será acompanhada de uma declaração de como o veículo foi devidamente desinfetado. Pedir-se-á ao próprio condutor que abra as portas e, a partir do exterior, o funcionário responsável pela concessão dará as devidas explicações sobre o veículo, respeitando sempre as regras de distanciamento.

3 Disfrute do veículo

Estaremos como sempre à sua disposição para esclarecer qualquer dúvida ou questão que possa surgir.

B · Veículos na oficina

1 Entrega do veículo na oficina

A LeasePlan e/ou a própria oficina confirmarão a marcação. Todos os serviços rececionados, devem ter sido previamente agendados. Os clientes serão informados das instruções de segurança que devem respeitar, assim como a necessidade de ser salvaguardada a distância mínima social de 2 metros. Caso a reparação se deva a um acidente, lembre-se que é imprescindível ter apresentado a participação do sinistro, antes da reparação, através de qualquer um dos meios de contato com a LeasePlan.

2 Receção

A devolução do veículo e chaves na oficina, deve fazer-se, no exterior, nos horários previamente acordados e num espaço seguro, determinado e assinalado pela oficina, para o efeito.

3 Intervenções no veículo

A nossa rede de oficinas preferenciais inicia e termina a intervenção nos automóveis com a desinfecção de todos os pontos frequentes de contacto físico: chaves, portas, puxadores, volantes, travão de mão, manete das mudanças e manípulos de instrução internos. Posteriormente, será colocado material descartável de proteção de bancos, volantes, manípulo de travão de mão e das manetes de mudanças. Não será tocado qualquer objeto pessoal que esteja dentro do veículo.

O pessoal da oficina estará sempre equipado com os EPI de segurança recomendados.

4 Veículo reparado

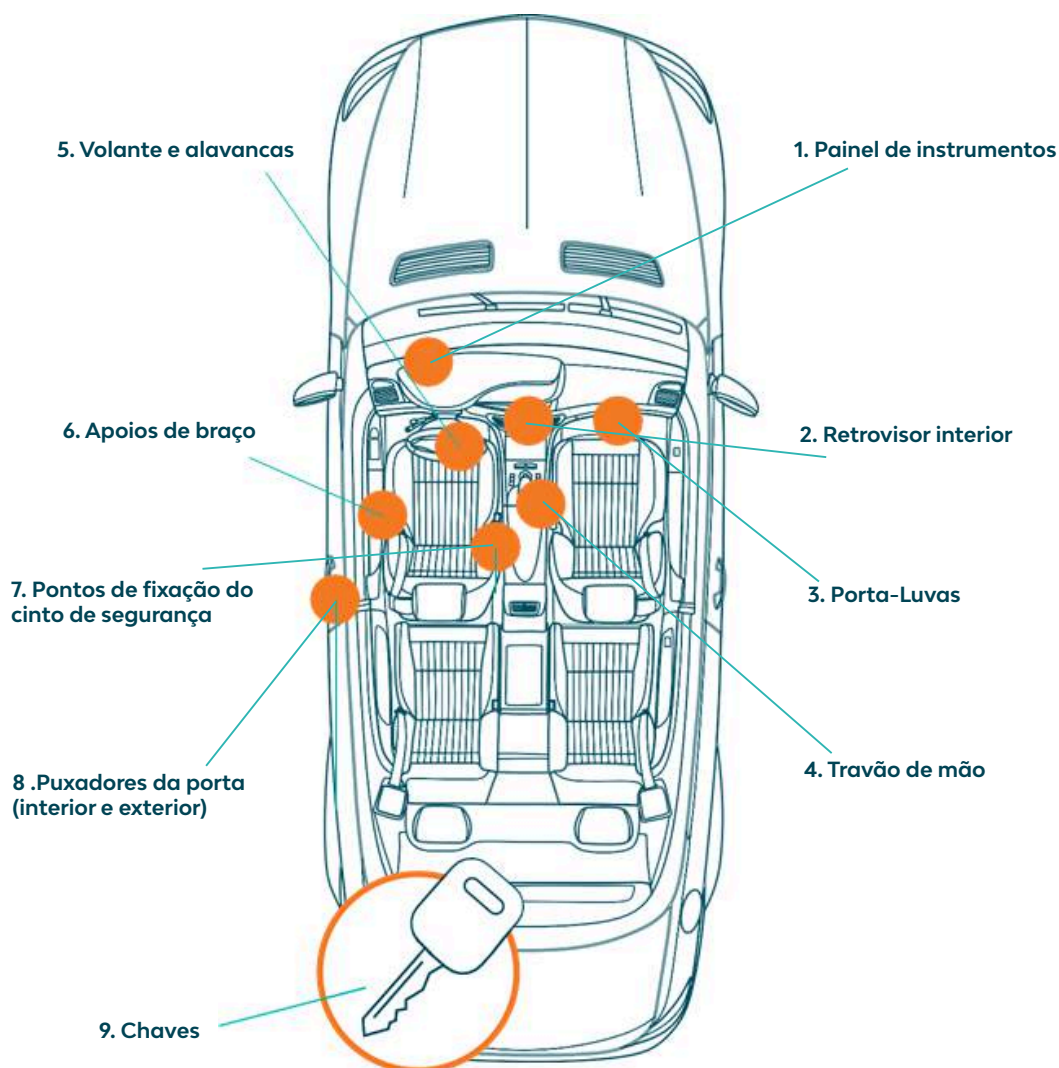
A LeasePlan, ou a própria oficina, entrará em contacto para confirmar a data e hora de entrega. Na medida do possível, a nossa rede de fornecedores preferenciais, deixará o veículo numa zona exterior especialmente reservada para a entrega, após ter retirado os elementos de proteção descartável (capas para bancos, volantes, etc.) e realizado a higienização dos pontos de contato mais frequentes com produtos adequados.

Desinfeção do Veículo após Intervenção

Para garantir o cumprimento das normas da DGS, a LeasePlan estabeleceu um acordo com a sua rede preferencial de oficinas que garante aos clientes que os seus veículos são desinfectados após uma intervenção (troca de pneus, manutenção, colisão, etc), **sem qualquer custo, desde que seja feito o agendamento, através dos canais digitais:** App LeasePlan Portugal, site oficinafacil.leaseplan.pt ou, em alternativa, pelo e-mail servico.cliente@leaseplan.com ou contacto com a LeasePlan através da linha de Apoio ao Cliente: 800 20 42 98

Processo de Desinfeção do Veículo

O veículo será higienizado com especial incidência nos elementos abaixo



O pessoal da oficina deverá estar sempre equipado com os equipamentos de segurança durante a manipulação ou intervenção no veículo.

C · Entrega e recolha de veículos FlexiPlan

É fundamental confirmar a sua marcação. Desta forma, minimizar-se-á o contato social. Por este motivo, recomendamos que os condutores entrem em contacto através dos canais disponibilizados. Como sempre, estaremos à disposição.

1 Confirmação da marcação

A LeasePlan confirmará a marcação solicitada. Lembre-se que, neste período, pode haver alterações pelo que é importante ter recebido a confirmação da marcação.

2 Entrega do veículo

A entrega será realizada de acordo com os protocolos sanitários, desinfetando e higienizado todos os pontos frequentes de contacto físico: chaves, portas, puxadores, volantes, travão de mão, manete das mudanças e manípulos de instrução internos. Adicionalmente será colocada uma película protetora que deverá ser retirada na presença do Cliente.

3 Devolução do veículo

A devolução será realizada de acordo com os protocolos sanitários. A devolução do veículo e chaves, deve fazer-se, nos horários previamente acordados e num espaço seguro, determinado e assinalado nos parques, para o efeito.

3 Desinfecção do seu próprio carro

Se não tiver utilizado o veículo durante muito tempo, o risco de permanência do vírus no interior é praticamente inexistente. Ainda assim, para se sentir seguro e fazer uma limpeza a fundo, apresentamos aqui os procedimentos a seguir.

Recomendações para fazer uma limpeza a fundo do seu veículo

Se achar conveniente, faça uma limpeza profunda do seu carro pois isso reduz a possibilidade de transmissão do coronavírus através de superfícies tocadas com frequência, tais como o volante, a alavanca de mudanças, o rádio e os puxadores das portas. Mais adiante neste capítulo, daremos algumas recomendações sobre os produtos que se devem ou não utilizar.

Em primeiro lugar, proteja-se

Antes de limpar um veículo, é importante usar o equipamento de proteção adequado.

Abaixo, encontrará um guia completo para ficar a saber como deve desinfetar um veículo de dentro para fora.



1 Limpeza normal

Comece por limpar o carro como habitualmente. Retire os tapetes e sacuda o pó. Aspire para eliminar toda a sujidade dos cantos. Já que está com o aspirador ligado, pode também aproveitar para aspirar os bancos.

Lembre-se de eliminar a sujidade aspirada, de preferência colocando-a num saco que possa deitar imediatamente ao lixo. Não coloque os tapetes num local onde alguém possa entrar em contacto com eles inadvertidamente.

2 Agora, mais a fundo

Embeba uma esponja em produtos adequados à limpeza do carro e utilize-a para limpar os bancos, os painéis das portas e o apoio de braço. Certifique-se que chega a todos os cantos. Recomendamos que esfregue bem o tejadilho com a mesma solução.

3 Atenção aos detalhes

Depois de aspirar e lavar o veículo, está na altura de passar aos detalhes. Coloque uma pequena quantidade de desinfetante à base de álcool numa esponja. Esfregue todas as peças de plástico, incluindo os painéis das portas, a consola central, o painel de instrumentos, as capas dos pilares entre as portas e a área à volta do para-brisas. Não se esqueça de limpar também a bagageira do seu automóvel porque se trata de um lugar onde se coloca a maioria dos artigos e objetos provenientes do exterior, tais como malas ou sacos das compras. Lembre-se de aplicar o desinfetante em todas as partes do veículo que são tocadas mais frequentemente, incluindo o volante, a alavanca de mudanças, os comandos dos vidros elétricos, o espelho retrovisor, a tampa de combustível e a alavanca de abertura do capô.

4 Exterior

Depois de desinfetar o interior, está na altura de passar ao exterior. Lave-o com sabão para se certificar que todas as superfícies exteriores ficam limpas, mas use uma quantidade generosa de sabão e volte a passar pelas partes tocadas com frequência, tais como os puxadores das portas, os espelhos e a bagageira.

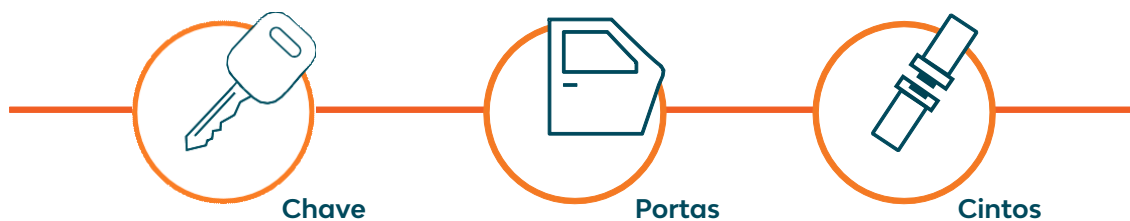
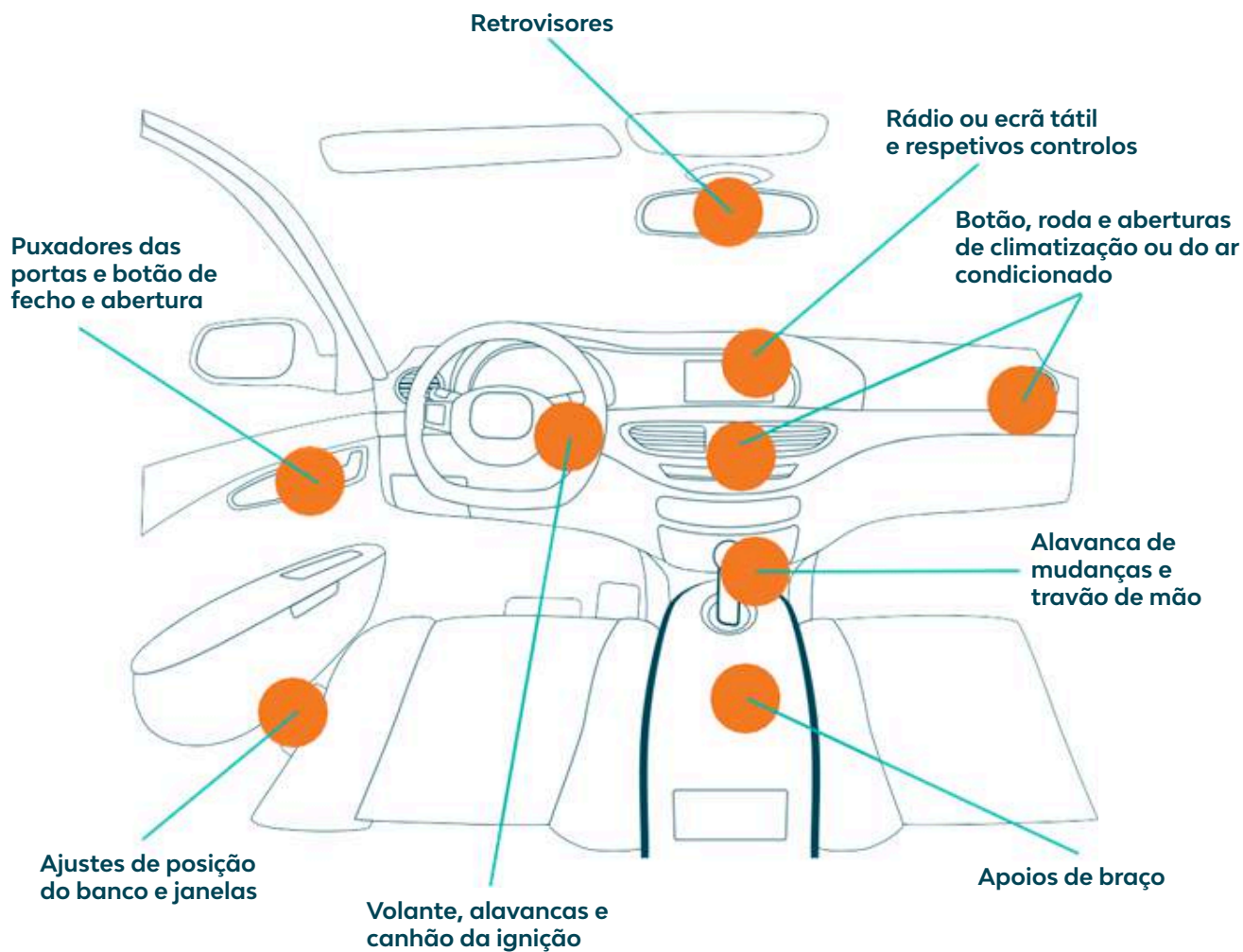
5 Eliminar materiais

Agora que o carro está limpo e desinfetado, é muito importante que deite os EPI, os panos e outros materiais usados para o lixo. Quando o seu dia de trabalho terminar, deve colocar toda a sua roupa para lavar e tomar um bom banho.

6 Higiene diária

A utilização diária do veículo faz com que haja zonas mais suscetíveis de serem infetadas por contato. Recomenda-se que tenha gel desinfetante dentro do veículo e o use antes de tocar em alguma parte do veículo quando entrar sozinho ou acompanhado. Em qualquer caso, as zonas de maior risco são as indicadas no quadro abaixo.

Zonas de Maior Risco



Desta forma, recomenda-se que semanalmente ou, melhor ainda, diariamente, desinfecte estas zonas de risco.

Desinfecção do seu próprio carro

Materiais de desinfecção

De acordo com as indicações da DGS, alguns dos produtos recomendados para desinfetar o veículo do coronavírus são:



Água e sabão
em quantidades
razoáveis



Produtos que contêm,
no mínimo, **70%**
de álcool, mas
sem os usar de
forma excessiva



Produtos comerciais
específicos
para limpar o
interior do carro



Sprays desinfetantes
específicos para
o ar condicionado
(ventile o veículo após a
utilização do spray)



Não use produtos
com **lixívia** ou **água**
oxigenada no
interior do carro



Não use
amoníaco para
limpar os ecrãs táteis
do seu veículo

Lembre-se de que é importante ventilar o habitáculo do veículo antes e depois de usar os produtos de limpeza e não se esqueça de deitar as luvas e outros materiais usados ao lixo.

Siga os nossos conselhos e protocolos. Todos temos um papel ativo na maximização da segurança dentro da nova normalidade.

Estamos sempre aqui para o ajudar!

Para um serviço cómodo, rápido e simples recomendamos que utilize, o mais possível, os nossos canais digitais, disponíveis a qualquer hora e em qualquer lugar:



Oficina Fácil:
para marcação de
Revisão e Manutenção

Em alguns segundos localiza a oficina recomendada mais próxima de si e, depois, é só marcar o serviço desejado: **revisão, manutenção substituição de Pneus, vidros** ou mesmo **agendar o veículo de substituição**.



App LeasePlan
todas as funcionalidades
na sua mão

À distância de um clique pode marcar a **revisão/manutenção** do seu carro, **obter direções** e contactos da oficina recomendada mais próxima, **marcar a devolução do carro**, fazer a **participação de acidentes** ou obter **assistência em viagem** (e acompanhar o trajeto do reboque).

Vá a **oficinafacil.leaseplan.pt** ou faça o download da App LeasePlan, disponível para iOS e Android.



Em alternativa, tem sempre à sua disposição: servico.cliente@leaseplan.com ou a linha de Atendimento ao Cliente e Condutor Tel: 800 20 42 98 (que nesta fase ainda com alguma limitação de capacidade no atendimento).

Para saber mais sobre as vantagens do no nossos canais digitais, veja os vídeos.



Oficina Fácil



App LeasePlan