



# Manual de desmobilização de veículos

Legado LeasePlan

Better with every move.

 **ayvens**  
SOCIETE GENERALE GROUP

## Visão geral do parceiro

The logo for SGS, featuring the letters 'SGS' in a bold, blue, sans-serif font. A thin vertical line is positioned to the right of the letters, and a thin horizontal line is positioned below the letters, intersecting at the bottom right corner of the 'S'.

A SGS é uma empresa líder mundial em inspeção, verificação, teste e certificação. Eles dão suporte a todos os participantes da indústria automobilística visando melhorar os seus resultados e a reduzir riscos. Os serviços concentram-se no planejamento, construção e 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 os prejuízos e aumentarem a segurança dos automóveis. [www.sgs.com](http://www.sgs.com)

The logo for DEKRA, featuring a stylized blue triangle pointing to the right, followed by the word 'DEKRA' in a bold, blue, sans-serif font.

**DEKRA Automotive Solutions**

A DEKRA é uma das principais empresas especialistas: 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 negócios DEKRA “Automóvel”, “Industrial” e “Pessoal” oferecem serviços profissionais e inovadores nas áreas da inspeção, avaliação por peritos, gestão de reclamações, consultoria, certificação, testes industriais e produtos. A DEKRA Automotive Solutions, Unidade de Serviço da empresa DEKRA Group e elemento chave da unidade de negócios DEKRA Automotive, é uma empresa internacional especializada em escoamento e gestão de remarketing de veículos usados. Possui vasta experiência na implementação de soluções personalizadas de gestão de veículos usados para a indústria de motores de automóveis, assim como para empresas de aluguel e leasing. [www.dekra.com](http://www.dekra.com)

The logo for EurotaxGlass's, featuring a stylized blue diamond shape followed by the text 'eurotaxGLASS's' in a blue, sans-serif font. Below the main text, the tagline 'Automotive Business Intelligence' is written in a smaller, lighter blue font.

EurotaxGlass's é o principal fornecedor de dados, soluções e serviços de informações comerciais para a indústria automotiva europeia. Graças a uma combinação de coleta de dados, análise de mercado e de modelos matemáticos confiáveis, é disponibilizada a informação vital para a tomada de decisões. [www.eurotax.com](http://www.eurotax.com)

The logo for Audatex, featuring the word 'Audatex' in a white, sans-serif font with a white swoosh underline. Below it, the tagline 'a Solera company' is written in a smaller, white, sans-serif font.

A Audatex, uma empresa Solera, é o único fornecedor global de soluções de reclamações. Oferecemos o pacote de aplicações mais completo e integrado da indústria para processamento de reclamações, estimativas, gestão de vendas e espaços e análises comerciais para gestão de desempenho. As nossas soluções permitem aos operadores de seguros, lojas de reparação de colisões e empresas de reciclagem de automóveis automatizar os processos de seu negócio central, simplificar o fluxo de trabalho com os parceiros da indústria e gerir o desempenho. [www.audatex.com](http://www.audatex.com)

The logo for TUV NORD, featuring the words 'TUV NORD' in a white, bold, sans-serif font. A white circular arc is positioned above the text, partially enclosing it.

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, serviços e testes/inspeções engloba não só testes/inspeções individuais como também a gestão de soluções de segurança complexas. [www.tuv-nord.com](http://www.tuv-nord.com)

## Introdução

Como Ayvens, adotamos uma abordagem profissional para o processo de devolução no período final do contrato. Oferecemos aos nossos clientes de terceirização e de remarketing um serviço totalmente independente, justo e transparente. Criamos padrões mínimos em relação às condições esperadas de cada veículo devolvido. Estes padrões são amplamente conhecidos como padrões de desgaste justo e estão totalmente detalhados nas nossas Diretrizes de Desgaste Justo.

Após a sua devolução à Ayvens, cada veículo será submetido a uma inspeção detalhada para determinar o seu estado interior e exterior. Para preservar a independência, solicitamos os 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 definidas segundo os dados do fabricante. Para cada veículo, é emitido um relatório de estado e de avaliação. Os nossos clientes e compradores de veículos usados podem consultar estes relatórios.

Todo o processo de inspeção foi revisto e avaliado de forma independente pela TÜV Nord. Nos orgulhamos do processo ter sido certificado de acordo com a norma de Desgaste Justo da TÜV Nord.







## Aceitável e inaceitável

Diz-se que uma imagem vale mil palavras, por isso, para que compreenda mais facilmente o que é o desgaste justo, poderá consultar os diagramas de representação do que é, e não é, aceitável segundo este guia.

Naturalmente, cobrir todas as formas de danos possíveis é um desafio. Mas, quando acabar de ler o guia, terá uma excelente ideia das normas mínimas que podem ser aplicadas aos veículos devolvidos.

Lembre-se de que a avaliação do desgaste depende normalmente da idade e quilometragem do veículo inspecionado. No entanto, algumas avarias e danos não são aceitáveis, independentemente da idade e da quilometragem, e estas incluem, entre outros, acessórios em falta ou vidros quebrados.

Em todos os casos, faremos o possível para avaliar de maneira justa novas cobranças de danos, cobrando uma reparação em vez de uma substituição, sempre que possível.

Quando os nossos parceiros independentes completarem a sua inspeção de avaliação, emitirão um relatório de estado que identifica todos os danos fora do nível de tolerância do desgaste justo. Este relatório também descreve em detalhe o método e custos de reparação. É emitido um relatório de avaliação para os nossos compradores de veículo usados.

# Devolução do veículo

Basicamente, tudo o que foi entregue quando você recebeu o veículo deverá ser devolvido com o veículo.

## Isto inclui, mas não se limita a:

- Esteja em boas condições de funcionamento mecânico
- Todos os conjuntos de chaves, incluindo chave principal e chaves de reserva
- Todos os documentos originais, como manual do proprietário, etc.
- Comprovativo do histórico de serviço assinado/carimbado
- Certificado válido do Ministério dos Transportes (se aplicável)
- Cartões com os códigos do rádio
- SD, CD ou DVD para navegação por satélite (para segurança, elimine as localizações armazenadas, como endereço da residência)
- Todo o equipamento de áudio removível (como unidades de frente destacável - 'face off')
- Todo o equipamento opcional instalado no veículo que não seja acessório permanente (barras de reboque, vidros escurecidos para as portas traseiras, etc. )
- Todo o equipamento de emergência fornecido com o veículo (macaco, suporte das rodas, triângulo de emergência, estojo de primeiros socorros, etc.)
- A roda sobressalente deve estar no veículo e cumprir os requisitos legais.
- Caso o seu veículo esteja equipado com 'tyre mobility set' (conjunto de mobilidade para pneus), ele deverá estar em boas condições de funcionamento (composto vedante e um compressor de 12v que possa ser ligado ao isqueiro do veículo)
- As tampas originais das rodas

## Remova todos os objetos pessoais

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

- CDs de música
- Mapas de estradas
- Óculos de sol
- Cartões de combustível

Não se esqueça de inspecionar todas as áreas de armazenamento do seu veículo, incluindo porta-malas, porta-luvas, bolsas das portas, bolsas dos assentos e outros espaços de armazenamento. Não será possível devolver objetos pessoais esquecidos depois do veículo ter sido coletado.

# Sugestões para avaliação antes da coleta

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

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

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

Quando inspecionar o seu veículo e no dia da coleta, certifique-se de que o interior e o exterior do veículo estejam limpos. Se o seu carro estiver sujo, torna-se mais difícil detectar e registrar qualquer dano. Se o seu veículo estiver sujo no dia da coleta, esta poderá ser cancelada e o novo agendamento da coleta poderá ser cobrado. Para o veículo coletado na condição sujo será acrescido o custo de lavagem ao faturamento das avarias detalhadas referente à sua devolução.

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

Estacione o seu veículo sob uma boa luz diurna natural, evitando as sombras das árvores, etc. Isto ajuda-o a detectar amassados ou riscos que possam, de outro modo, passar despercebidos

## **Inspecione o seu veículo quando estiver seco:**

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

## **Como detectar amassados da melhor maneira:**

É mais provável detectar amassados se você 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 teto 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, eis algumas coisas que podem ser feitas antes do seu veículo ser coletado para avaliação.





# Pneus, adesivos e limpeza



## **Pneus:**

A avaliação do desgaste justo também inclui a inspeção dos pneus. Se o contrato de serviço incluir os pneus de inverno, você deve devolver o conjunto completo das 4 rodas, incluindo aros e parafusos. Se devolver o veículo durante o inverno, o mesmo se aplica aos pneus de verão. Consulte o seu contrato Ayvens local para saber quais as condições específicas relativas ao método de devolução dos pneus de inverno e de verão.

Muitos fabricantes já não incluem uma roda sobressalente e, em vez disso, equipam os carros com o chamado “Tyre Mobility Set” (conjunto de mobilidade para pneus) composto por um composto vedante e um compressor de ar (12 Volts). Se o seu carro estiver equipado com um Tyre Mobility Set (conjunto de mobilidade para pneus), ele deve estar a bordo e em boas condições de funcionamento, quando devolver o carro. Caso o veículo tenha sido fornecido com pneu sobressalente, é obrigatório devolver o carro com o pneu a bordo.



## **Adesivos:**

Adesivos de publicidade, escrita de sinais, 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 de vender o veículo, independentemente de estarem na carroceria ou nos vidros. Quaisquer custos resultantes da remoção dos anteriores serão cobrados novamente. Consulte o seu contrato Ayvens local para saber quais as condições específicas relativas ao método de devolução com adesivos.



## **Limpeza:**

Atribuímos mais valor a um veículo devolvido limpo. Odores e/ou manchas desagradáveis no interior do veículo podem afetar o valor usado do veículo devolvido. Assim, considere levar o seu veículo a uma empresa de limpeza profissional que o limpe completamente antes da devolução.

# Exterior

## Carroceria e pintura do veículo



### Aceitável

- Marcas e riscos de até 10 cm desde que possam ser removidos por polimento mecânico.
- Marcas de raspagem e abrasões de até 2 cm desde que possam ser removidas por polimento mecânico.
- Amassados de até 2 cm, desde que não haja mais do que dois amassados por painel.
- Pequenas áreas com marcas de pedras, desde que cobrindo menos de 25% do painel e sem corrosão.
- Marcas apropriadamente retocadas antes do aparecimento de corrosão.

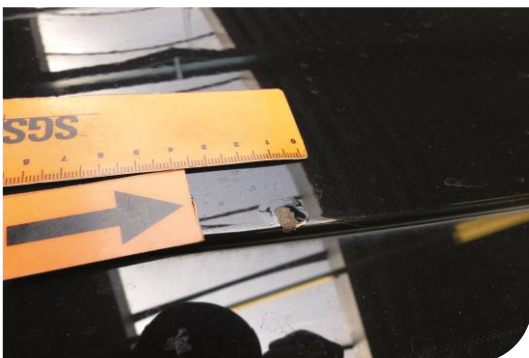
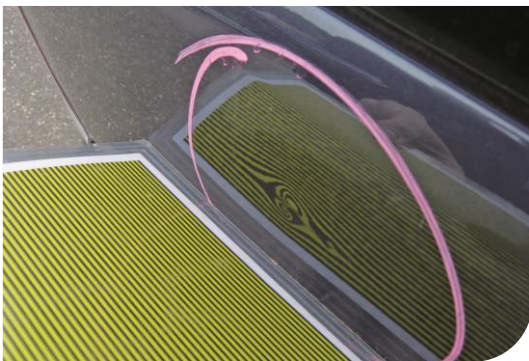






## Inaceitável

- Marcas e riscos maiores que 10 cm.
  - Marcas de raspagem e abrasões maiores que 2 cm.
  - Quaisquer marcas, riscos, marcas de raspagem e abrasões que não seja possível remover por polimento mecânico.
  - Amassados maiores que 2 cm.
  - Mais do que dois amassados por painel.
  - Marcas (de pedras), cobrindo mais de 25% do painel.
- Trabalhos de pintura incorretos, com cores diferentes.
  - Trabalhos de reparação incorretos.
  - Aparecimento de corrosão em qualquer tipo de dano.
  - Descoloração da tinta causada por influências externas.



## Exterior

# Grade e para-choques



## Aceitável

- Marcas e riscos de até 10 cm desde que possam ser removidos por polimento mecânico.
- Marcas de raspagem e abrasões de até 2 cm desde que possam ser removidos por polimento mecânico.
- No caso de para-choques com textura ou não pintados, riscos e amassados de até 10 cm são aceitáveis.
- No caso de para-choques com textura ou não pintados, marcas de raspagem e abrasões de até 2 cm são aceitáveis.
- Amassados de até 2 cm, com 2 amassados por para-choques ou grade no máximo.
- Descoloração causada por influências externas, por exemplo, condições atmosféricas.





## Inaceitável

- Marcas e riscos maiores que 10 cm.
- Marcas de raspagem e abrasões maiores que 2 cm.
- No caso de para-choques pintados: quaisquer marcas, riscos, marcas de raspagem e abrasões que não seja possível remover por polimento mecânico.
- Grade ou para-choques partidos, rachados ou deformados.
- Amassados maiores que 2 cm.
- Mais do que dois amassados por grade ou para-choques.
- Danos causados pela utilização incorreta de produtos químicos.





## Exterior

# Desgaste dos pneus e aros das rodas



## Aceitável

- Pneus com uma banda de rodagem mínima de 2 mm ou banda de rodagem dos pneus que cumpra os requisitos legais.
  - Na face da calota, do aro ou da jante da roda: qualquer risco, marca de raspagem ou abrasão até 10 cm.
  - Amassados de até 2 cm, desde que não haja mais do que dois amassados por painel.
- Nas bordas da calota, do aro ou da jante da roda: qualquer risco, marca de raspagem ou abrasão até 10 cm.





## Inaceitável

- Riscos, marcas de raspagem ou abrasões maiores que 10 cm.
  - Pneus deformados, por exemplo, por fricção contra o meio-fio.
  - Deformações, fendas ou cortes nos pneus.
  - Danos nas paredes laterais ou na banda de rodagem.
  - Pneus furados com objetos estranhos.
- Calotas das rodas, aros ou jante partidos ou deformados.
  - Aparecimento de corrosão na calota, aro ou jante da roda.
  - Devolução sem as tampas originais, o tyre mobility kit (conjunto de mobilidade para pneus) e/ou roda sobressalente.



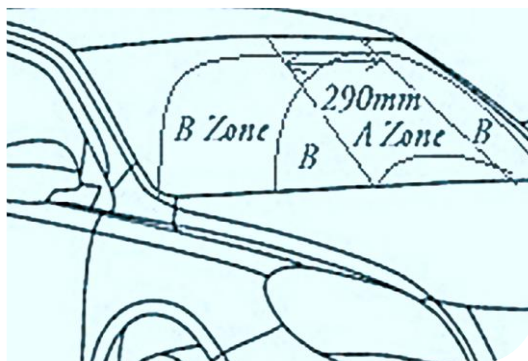
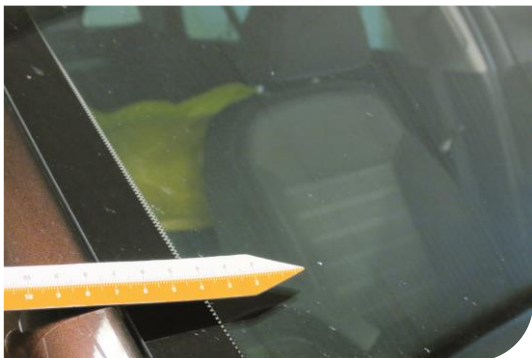
## Exterior

# Vidros e luzes



## Aceitável

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

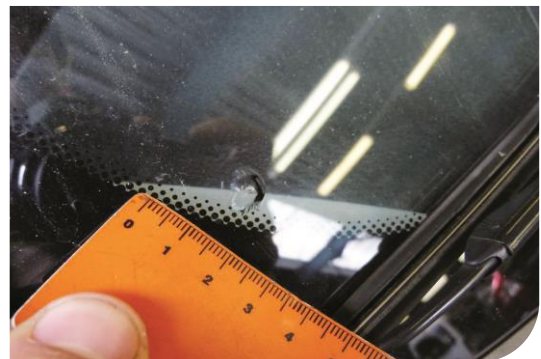
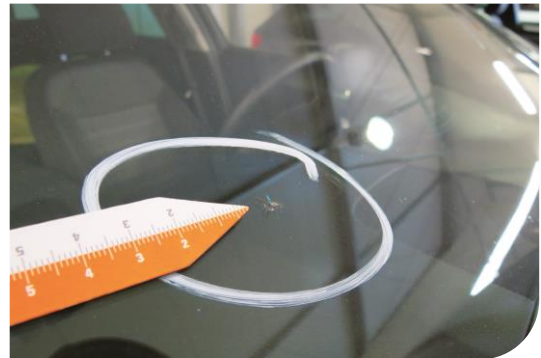






## Inaceitável

- Vidros ou luzes quebradas.
- Rachas ou marcas nas luzes, que limitam o funcionamento das mesmas. Todas as lâmpadas devem estar operacionais.
- Películas de proteção solar ou coloridas 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 manchas maiores que 1 cm.
- Marcas e manchas menores que 1 cm e estejam na seção A do para-brisas.



## Exterior

# Espelhos e acessórios externos



### Aceitável

- Caixas pintadas de espelhos: marcas de raspagem e riscos maiores que 5 cm ou qualquer marca de raspagem ou risco que não possa ser removido por polimento mecânico.
- No caso de caixas de espelhos com texturas ou não pintadas: marcas de raspagem, riscos e amassados maiores que 5 cm.
- Espelhos e/ou a caixa do espelho deformada ou partida.
- Faróis que tenham danificado a estrutura do veículo durante a instalação ou remoção.
- Dano causado pela remoção da barra de reboque.





## Inaceitável

- Caixas pintadas de espelhos: marcas de raspagem e riscos maiores que 5 cm ou qualquer marca de raspagem ou risco que não possa ser removido por polimento mecânico.
- No caso de caixas de espelhos com texturas ou não pintadas: marcas de raspagem, riscos e amassados maiores que 5 cm.
- Espelhos e/ou a caixa do espelho deformada ou partida
- Faróis que tenham danificado a estrutura do veículo durante a instalação ou remoção.
- Dano causado pela remoção da barra de reboque.





# Interiores

## Interior do veículo



### Aceitável

- Sujeira e manchas nos assentos, revestimento interior, tapetes do chão ou carpetes, que possam ser removidos com uma limpeza geral.
- Assentos desgastados e deformados por utilização geral.
- Descoloração dos painéis causada pela utilização e desgaste diários.
- Unidades de acessórios/caixa de telefone podem ser deixadas no veículo.





## Inaceitável

- Sujeira e manchas nos assentos, revestimento interior, tapetes do chão ou carpetes, que não possam ser removidos com uma limpeza geral mas que requeiram limpeza especializada .
- Cortes, abrasões, rasgões e deformação dos materiais do revestimento interior, carpetes e tapetes do chão.
- Buracos no console causados pela remoção de equipamento.
- Cortes, furos ou fios soltos no volante
- Odores desagradáveis que requeiram limpeza especializada para serem removidos.

















Better with every move.

 **ayvens**  
SOCIETE GENERALE GROUP