

**VOLKSWAGEN  
FINANCIAL SERVICES**  
THE KEY TO MOBILITY



# Manual do Estado de Devolução do Veículo

# Introdução

De modo a simplificar ao máximo o processo de devolução do veículo para os nossos clientes, o Volkswagen Financial Services definiu critérios claros relativos ao estado aceitável de devolução dos mesmos.

Por princípio, uma vez finalizado o contrato de renting deve devolver-se o veículo com todas as chaves, manuais, documentos (por exemplo, o Documento Único Automóvel, Carta Verde do Seguro) e equipamentos entregues com o veículo num dos locais indicados para o efeito pelo Volkswagen Financial Services. Aquando da entrega o veículo deve apresentar um estado de conservação adequado à respetiva idade e quilómetros, não deve apresentar danos e deve estar em condições que permitam uma utilização segura do mesmo.

Para agilizar e simplificar a devolução do veículo, agradecemos que tenha em conta os seguintes aspetos antes de proceder à entrega:

Os veículos devem ser entregues lavados e com o interior limpo e aspirado, de modo a permitir uma correta avaliação dos danos. Todos os objetos que não pertençam ao veículo devem ser retirados do mesmo.

O processo de devolução está regulado no Contrato Quadro de Aluguer Operacional de Veículos (adiante referido como Contrato Quadro) e será documentado através de um relatório de danos, elaborado por uma entidade independente (SGS, Dekra, Tüv, ou outra), sendo os valores apurados através de uma tabela de danos (disponível para consulta em [www.vwfs.pt](http://www.vwfs.pt)). Caso os danos verificados não se enquadrem na tabela de danos, será feita uma peritagem para valorizar o custo do acondicionamento dos mesmos.



# Princípios Gerais

Durante a sua normal utilização, os veículos estão sujeitos a uma série de situações que lhes causam desgaste, considerado normal. Consideram-se, portanto aceitáveis e, como não afetam o valor da viatura nem carecem de reparação. Este denominado desgaste normal tem sempre em consideração os anos e quilómetros de utilização do veículo.

Por outro lado existem danos que não se enquadram no desgaste normal e são, por esse motivo, sujeitos à cobrança do valor correspondente para a sua reparação\*. Esse valor pode ser encontrado na nossa tabela de danos, disponível para consulta em [www.vwfs.pt](http://www.vwfs.pt) ou, caso não se enquadre nos danos aí descritos sujeitos a uma peritagem para valorizar o custo do acondicionamento dos mesmos.

\*Se o custo identificado referente aos danos a cobrar for inferior a 250€ sem IVA incluído (sem descontos), não será cobrado qualquer valor.

Este manual tem como objetivo exemplificar e esclarecer ao máximo o estado dos veículos que é considerado aceitável, os danos que se consideram não aceitáveis. Deste modo, caso pretenda poderá saber de antemão quais os danos que serão sujeitos a valorização e débito aquando da devolução do veículo.

No fim do manual poderá encontrar uma lista com toda a documentação e equipamentos que deverá entregar, assim como os aspetos que deverá ter em conta para devolver o veículo. Poderá utilizar o mesmo para se certificar que, quando for devolver o veículo tem tudo o que necessita.

# Evite cobranças imprevistas

## UTILIZAÇÃO DO MANUAL

Use o manual para inspeccionar o veículo e anotar todos os dados detectados, ao fazer esta análise irá ter uma compreensão mais detalhada de todos os danos existentes no veículo e desta forma evitar custos surpresa na devolução.

## O VEÍCULO DEVERÁ SER ENTREGUE LIMPO

De forma a que a verificação do estado de conservação possa ser realizada, é crucial que o carro esteja limpo, caso o nível de sujidade seja impeditivo para esta análise, a mesma poderá ser cancelada tendo custos para si. Maus odores no interior da carroçaria são facilmente detectados, pelo que, o interior deve ser entregue completamente limpo (incluindo os estofos). Caso seja necessário deverá recorrer a serviços especializados para o efeito.

## QUANDO ENTREGAR O AUTOMÓVEL CERTIFIQUE-SE QUE ESTÁ SECO

Ao entregar o automóvel molhado, a análise torna-se mais difícil. Alguns riscos e amolgadelas podem passar despercebidos, por isso, se tiver chovido ou lavado o carro há pouco tempo, certifique-se de que está totalmente seco antes da inspeção.

## OBSERVE O SEU VEÍCULO COM LUZ NATURAL

Quando estacionar tenha em atenção que o veículo está num local com boa luz natural durante o dia evitando sombras. Esta acção irá ajudá-lo a detectar amolgadelas ou riscos que poderiam passar despercebidos.

## INSPECCIONE TODOS OS DETALHES

Quando inspeccionar o veículo não se esqueça de ver todas as lâmpadas, para brisas, espelhos e os painéis menos óbvios, como o tejadilho, abaixo do nível do pára-choques, ópticas e respetivos apoios.

## DEVOLVA OS ACESSÓRIOS E EQUIPAMENTOS ORIGINAIS

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

## PNEUS

Se os pneus que equipam actualmente o automóvel tiverem sido pagos por si, deverá garantir que são de marcas autorizadas pelo Volkswagen Financial Services. Para isso, deverá consultar o nosso site [www.vwfs.pt](http://www.vwfs.pt). No caso de um ou de vários pneus não serem das marcas autorizadas, o Volkswagen Financial Services debitará um montante por cada pneu, que será equivalente ao valor médio das marcas autorizadas. Indicamos adicionalmente que a Volkswagen Financial Services, 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 reposta antes da devolução do mesmo.

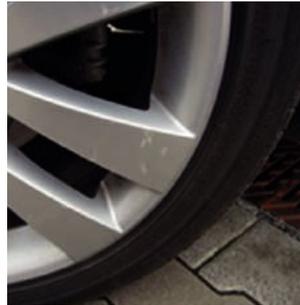
## AUTOCOLANTES

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.

## Critérios de Avaliação: Exterior Pneus, Jantes e Tampões



1. A profundidade mínima do rasto dos pneus é de 2 mm, medido conforme fotos abaixo ;
2. Pequenas marcas de contacto dos flancos do pneu com outras superfícies, desde que não resultem cortes ou bolhas;
3. Pequenos cortes (< 2 mm) no protetor de jante dos pneus;
4. Riscos inferiores a 100 mm no rebordo das jantes de liga leve ou dos tampões de roda, desde que não exista perda de material ou remoção da pintura no corpo da jante.



# Critérios de Avaliação: Exterior

## Pneus, Jantes e Tampões



1. Profundidade do rasto dos pneus inferior a 2 mm;
2. Cortes ou faltas de material no flanco do pneu, de comprimento superior a 5 mm ou profundidade superior a 2 mm;
3. Bolhas ou deformações visíveis nos flancos dos pneus;
4. Pneus de marcas ou modelos diferentes no mesmo eixo;
5. Pneus de marca não indicada pelo Volkswagen Financial Services (conforme previsto no Contrato Quadro);
6. Pneus com medidas ou características diferentes dos que equipavam de origem a viatura;
7. Deformações nas jantes;
8. Riscos nas jantes ou tampões superiores a 100 mm ou com perda de material da jante de liga leve, ou quebras no caso dos tampões;
9. Falta de tampões de roda.



# Vidros, Espelhos e Faróis



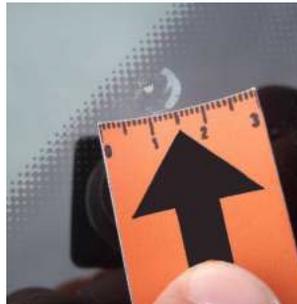
- 1.** Marcas de impactos com dimensão inferior no para-brisas, passíveis de serem reparados, que não originem fissuras ou bolhas, e situados fora da zona de varrimento das escovas limpa vidros, até um máximo de 2;
- 2.** Marcas de impactos de pedras, pequenos riscos nos faróis (incluindo de nevoeiro) ou farolins, sem originar quebras, que afetem a segurança e o bom funcionamento dos mesmos, ou permitam a entrada de humidades;
- 3.** Riscos na pintura dos espelhos retrovisores, que não atinjam o material de base, e possam ser removidos com polimento;
- 4.** Riscos em espelhos não pintados, que não sejam profundos e com comprimento inferior a 50 mm;



# Vidros, Espelhos e Faróis



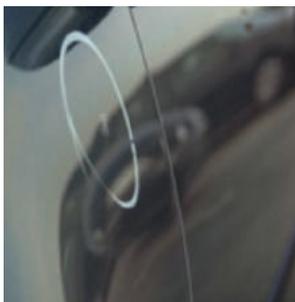
1. Quaisquer danos nos vidros (fissuras, rachas, picos, impactos, ou outras deformações) na zona de varrimento das escovas ou que afetem a visão do condutor;
2. Mais do que 2 danos em cada vidro;
3. Fissuras ou rachas fora da zona de varrimento das escovas, que não sejam passíveis de reparação;
4. Riscos superiores a 10 mm, danos nos faróis ou farolins que originem quebras e/ou permitam a entrada de humidade, ou afetem o bom funcionamento dos mesmos;
5. Riscos na pintura dos espelhos retrovisores, que atinjam o material de base e não possam ser removidos com polimento;
6. Riscos em espelhos retrovisores não pintados, com mais de 50 mm ou que sejam profundos;
7. Espelhos partidos ou soltos.



# Pintura e Carroçaria



1. A pintura deve estar brilhante, sem diferenças de tonalidade ou defeitos de reparações;
2. A viatura não deve ter autocolantes ou publicidade, assim como marcas resultantes da presença desses elementos (diferença de brilho ou cola);
3. A presença de pequenos riscos superficiais (<math><100\text{ mm}</math>) é aceite, desde que não necessitem de pintura e possam ser removidos com polimento;
4. Esfoladelas até 20 mm de comprimento no rebordo das portas, desde que não apresentem formação de ferrugem;
5. Impactos de pedras com diâmetro inferior a 2 mm e em número inferior a 5 numa área de 100 mm<sup>2</sup>;
6. São aceites pequenas mossas ou deformações nos painéis, desde que não afetem a pintura, tenham dimensões inferiores a 20 mm de diâmetro e 1 mm de profundidade, até um máximo de 1 por painel e 3 em toda a viatura (Nota: o número de mossas é cumulativo com o número de riscos na pintura);
7. No caso das viaturas comerciais, considera-se aceitável um máximo de 2 mossas por painel, com diâmetro até 20 mm e 3 mm de profundidade.



# Pintura e Carroçaria



- 1.** Pinturas com defeitos de reparação, tais como grãos de pó, casca de laranja ou escorridos;
- 2.** Riscos na pintura, que excedam 20 mm de comprimento, e tenham danificado a camada de pintura, necessitando, por esse motivo, de pintura para reparar, em número superior a 1 por painel ou 3 em toda a viatura;
- 3.** Danos na pintura causados por agentes químicos ou excrementos de pássaros;
- 4.** Diferenças de tonalidade entre painéis, devido a reparação anterior;
- 5.** Marcas na pintura causadas pela presença de autocolantes ou colas dos mesmos;
- 6.** Mais de 5 marcas de impactos de pedras numa área de 100 mm<sup>2</sup>, ou com diâmetro superior a 2 mm;
- 7.** Esfoladelas nos rebordos das portas com mais de 20 mm de comprimento ou com formação de ferrugem;
- 8.** Qualquer dano na pintura que apresente sinais de corrosão;
- 9.** Mais que 1 pequena moessa por painel (2 no caso de viaturas comerciais), ou com deformações superiores a 20 mm de diâmetro/comprimento;
- 10.** Várias pequenas moessas causadas por granizo;
- 11.** Más reparações anteriores, como ondulações nos painéis;
- 12.** Furos na carroçaria causados pela montagem de equipamentos adicionais, que tenham entretanto sido removidos (por exemplo, antenas);
- 13.** Borrachas de vedação das portas rasgadas, com falta de material, ou outros danos.



## Para-Choques, Frisos e Grelhas



- 1.** São aceites ligeiros riscos nos para-choques e frisos, com um comprimento inferior a 100 mm, que não ultrapassem a camada de tinta e possam ser removidos através de polimento;
- 2.** No caso dos para-choques e frisos não pintados, são aceites riscos superficiais com comprimento inferior a 100 mm, que não arranquem o material de base;
- 3.** Marcas de impacto de pedras, desde que com dimensão inferior a 2 mm, e que não atinjam o material de base do para-choques;
- 4.** Marcas de transferência de tinta de outra viatura, desde que possam ser removidas através de polimento;
- 5.** Alguma abrasão da pintura do para-choques, na zona de carga e descarga da bagageira, com um comprimento inferior a 100 mm;



# Para-Choques, Frisos e Grelhas



1. Riscos com comprimento superior a 100 mm, ou que removam a camada de tinta, necessitando por esse motivo de pintura;
2. Riscos profundos nos para-choques e frisos não pintados, ou que ultrapassem os 100 mm de comprimento;
3. Deformações (mossas, vincos, estalados, fissuras) permanentes dos para-choques ou frisos;
4. Danos nos para-choques na zona de montagem dos sensores de estacionamento, que prejudiquem a fixação correta dos mesmos;
5. Danos na pintura do para-choques, na zona de carga e descarga da bagageira, que afetem a camada de pintura ou com comprimento superior a 100 mm.
6. Quaisquer danos nos suportes dos para-choques ou dos frisos;
7. Grelhas partidas ou não fixadas.



## Critérios de Avaliação: Interior Bancos, Tablier e Tapetes



1. É aceite algum desgaste nos revestimentos dos bancos ou forros das portas, decorrentes da utilização normal da viatura, desde que não apresentem rasgões ou furos;
2. Ligeiros riscos nas zonas inferiores do tablier, forros das portas ou costas dos bancos, com comprimento inferior a 20 mm;
3. Descoloração natural dos revestimentos;
4. Ligeira sujidade nos estofos e revestimentos, que possa ser removida com limpeza simples dos mesmos, e não necessite de limpeza profissional;
5. Deformação ligeira dos bancos relacionada com a utilização normal e tendo em consideração a idade e quilometragem da viatura;
6. Desgaste e sujidade nos tapetes da viatura, relacionado com a utilização normal da viatura, desde que não apresentem buracos ou manchas que não sejam possíveis remover através de limpeza;
7. Polimento e pequenos riscos no aro do volante (com ou sem revestimento em couro) devido à utilização normal, desde que não existam danos na superfície do mesmo ou material arrancado;
8. O forro do tejadilho poderá apresentar alguma sujidade, desde que a mesma possa ser eliminada através de limpeza simples.



# Critérios de Avaliação: Interior

## Bancos, Tablier e Tapetes



1. Forros ou revestimentos dos bancos e portas manchados ou com sujidade excessiva, que necessite limpeza profunda e profissional;
2. Forros ou revestimentos dos bancos e portas rasgados, furados ou queimados;
3. Riscos profundos ou com comprimento superior a 20 mm nas zonas inferiores do tablier, forros das portas ou costas dos bancos;
4. Deformações dos bancos, não coincidentes com a idade e quilometragem da viatura;
5. Tapetes ou alcatifa de revestimento do piso rotos, rasgados, queimados ou com manchas não possíveis de serem eliminadas;
6. Danos no tablier ou furos em zonas visíveis, bem como elementos de revestimento interior partidos ou estalados;
7. Grelhas de ventilação partidas;
8. Cintos de segurança manchados ou com mau cheiro, que necessitem de limpeza profissional;
9. Riscos profundos ou outros danos no aro do volante, com desagregação de material (com ou sem revestimento em couro);
10. Forro do tejadilho manchado ou com sujidade que requeira limpeza profissional;
11. Forro do tejadilho com cortes, furado ou queimado;
12. Comandos ou equipamentos soltos ou em falta;
13. Interiores sujos, com maus cheiros (tabaco, animais ou produtos químicos) e/ou com grandes quantidades de pêlos de animais.



## Porta-Bagagens (Viaturas Passageiros)



1. É aceite algum desgaste no revestimento do piso do porta-bagagens, desde que não esteja furado, ou apresente rasgões;
2. Pequenos riscos ou abrasões nos revestimentos plásticos do porta-bagagens, com comprimento máximo de 100 mm e numa área máxima de 100 x 100 mm



1. Revestimentos do piso do porta-bagagens, furados ou rasgados, manchados ou com sujidade profunda que necessite de limpeza profissional;
2. Riscos profundos, com comprimentos superior a 100 mm ou em área superior a 100 x 100 mm, nos revestimentos plásticos;
3. Furos, quebras ou deformações permanentes nos revestimentos plásticos;
4. Acumulação excessiva de pêlos de animais ou maus cheiros, que obriguem a limpeza profissional.



## Porta-Bagagens/Zona de Carga (Viaturas Comerciais)



1. São aceites riscos ou raspagens no revestimento do piso do porta-bagagens, desde que não esteja furado, ou apresente rasgões;
2. São aceites pequenas deformações no piso devido às operações de carga e descarga;
3. Ligeiras escoriações nos para-choques na zona de carga;
4. Pequenos cortes nas borrachas das portas, desde que não falte material e não afete a função de vedação das borrachas;
5. Riscos ou deformações nos painéis de divisão da zona de carga com o habitáculo;
6. Riscos nos painéis de revestimento laterais ou das portas.



1. Revestimentos do piso do porta-bagagens, furados ou rasgados;
2. Falta de tinta na chapa do piso (caso não tenha revestimento) ou nos painéis laterais;
3. Revestimentos dos painéis laterais ou das portas furados, partidos ou em falta;
4. Deformações profundas nas cavas das rodas;
5. Deformações dos painéis de chapa que afetem o correto funcionamento das portas, ou que sejam visíveis na parte externa do painel;
6. Danos que apresentem sinais de corrosão;
7. Borrachas de vedação das portas rasgadas, com material em falta e que não cumpram a função de vedação corretamente;



## Chassis / Mecânica

Todos os danos no chassis, revestimentos de proteção inferior da carroçaria, ou na parte mecânica da viatura, causados por impactos com passeios ou outros objetos, são sujeitos a avaliação de custos e debitados ao cliente, sendo apenas aceites riscos que não afetem o funcionamento correto da viatura nem a proteção anticorrosão da carroçaria.



# Checklist de documentos a devolver com a viatura

Lembre-se que todos os seguintes documentos e equipamentos devem ser entregues no momento da devolução da viatura. A sua falta (mesmo que entregues posteriormente) dará lugar a um pagamento adicional:

- O conjunto 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
- Códigos do rádio / Chaves
- Colete Reflector
- SD Card ou CD's de navegação
- Equipamento opcional instalado no 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
- Os tampões / Jantes originais das rodas



## SABIA QUE PODE TER CONHECIMENTO PRÉVIO DO VALOR DE RECONDICIONAMENTO?

Linha De Apoio Ao Condutor  
**707 303 300**

\*As subsidiárias do Volkswagen AG, oferecem, sob a marca registada e licenciada "Volkswagen Financial Services", os seguintes serviços e produtos: Financiamento e Seguros através do Volkswagen Bank GmbH – Sucursal em Portugal | C.-R.C Amadora, sob o NUPC 980463653 | Representação Permanente de Volkswagen Bank GmbH, com sede na Rua Gifhorn Strasse, 57, 38112 Braunschweig, Alemanha, C.R.C do Tribunal de Braunschweig sob o nº HTB1819 | Mediador de Seguros (agente) registado na ASF sob o nº, D-H;Q;-UQ9MO-22 | Seguros fornecidos pelas companhias de seguros a identificar no processo de contratação. Renting e Serviços de Mobilidade através da Volkswagen Renting, Unipessoal, Lda. C.R.C Cascais sob o NUPC 507850149, capital social 435.000,00 Euros. Contactos: Alfrapark, Edifício G, R/C, Estrada de Alfragide, 67, 2614-519 Amadora | Tel: +351210320100 | Fax: +351210320190