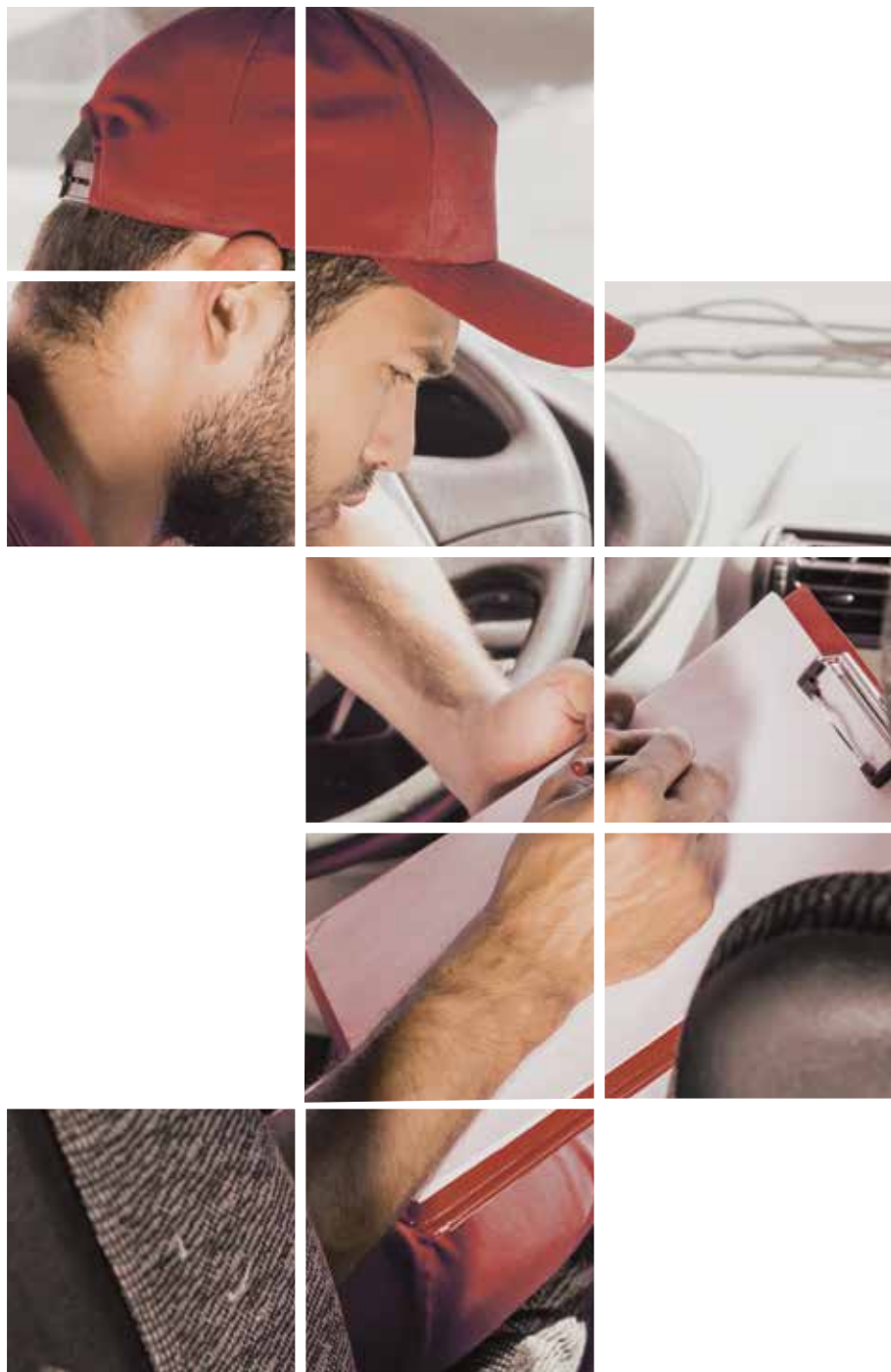




MANUAL DE RECONDICIONAMENTO

Veículos Comerciais





Introdução

Caro(a) Cliente,

Possivelmente estará a iniciar o seu contrato de renting, pelo que gostaríamos de agradecer uma vez mais a sua preferência, e fazemos votos que possa usufruir de todos os nossos serviços com total comodidade.

Por outro lado, se está a chegar ao término o seu contrato de renting, desejamos que tenha ficado plenamente satisfeito(a) com os nossos serviços.

Este manual foi preparado para que possa saber o que fazer antes, durante e após a devolução do seu veículo, de forma a que o processo de término do seu contrato possa acontecer sem sobressaltos.

Aqui poderá verificar a metodologia que iremos utilizar para analisar os danos que o seu veículo possa apresentar e, de uma forma transparente, o que poderá ser considerado ou não como desgaste normal e aceitável.

Após a sua devolução, cada veículo será submetido a uma inspeção detalhada para determinar o seu estado interior e exterior.

Para salvaguardar a independência desta inspeção, o Santander recorre aos serviços de empresas líderes de mercado na área de verificação e inspeção de veículos, que terão como base para a emissão do relatório final de inspeção, os dados do fabricante do veículo e o presente manual de Recondicionamento.

Por favor, leia cuidadosamente este Manual, pois irá encontrar informações muito úteis para uma correta devolução do seu veículo.



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 inspecionado. 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 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. O Santander não se responsabiliza por objectos pessoais esquecidos depois de o 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.

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

Inspecione 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, inspecione o veículo de ângulos diferentes.

Inspecione 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):

Inspecione 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. Este é um serviço opcional, sendo que para saber mais detalhes, saber o seu valor e efectuar o respetivo agendamento deverá contactar a Linha de Apoio ao Condutor pelo n.º 800 204 040.

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 veículo tiverem sido pagos por si, deverá garantir que são de marcas autorizadas pelo Santander. No caso de um ou de vários pneus não serem das marcas autorizadas, o Santander debitará, a par do recondicionamento, um montante por cada pneu, que será equivalente ao valor médio das marcas autorizadas. Indicamos adicionalmente que, independentemente da marca, não são aceites quaisquer pneus de Inverno. A informação sobre as Marcas de Pneus autorizadas pelo Santander está disponível em:

<https://www.santander.pt/empresas/financiamento/medio-longo-prazo/renting-automovel>

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. Caso tenha serviço de pneus contratado com o Santander 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 a ser indicada pelo Santander.



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, independentemente de estarem na carroçaria ou nos vidros. Quaisquer custos resultantes da remoção dos anteriores serão cobrados.

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.



Exterior

Compartimento de carga

Aceitável ✓

- Quaisquer riscos, raspadelas e/ou deformações na área de carga, desde que não afectem o funcionamento das portas ou sejam visíveis do exterior
- Raspadelas, amolgadelas no piso do compartimento de carga ou suas paredes da área de carga, desde que não afectem o funcionamento do compartimento ou sejam visíveis do exterior
- Acessórios adicionais deixados no veículo, desde que estejam correctamente instalados e de acordo com os regulamentos do veículo



Inaceitável ✖

- Deformações da cava das rodas ou sinais de deficiente acondicionamento de mercadorias ou sua fixação inadequada
- Quaisquer amolgadelas, raspadelas e riscos na área de carga com aparecimento de corrosão
- Buracos, rasgos no piso de carga ou deformações profundas
- Revestimento interior danificado, amolgado ou partido que afecte a utilização das portas, janelas ou acessórios
- Deformação de peças da carroçaria, das divisórias das portas ou janelas, que afectem o funcionamento dos compartimentos
- Danos no interior da área de carga, visíveis do exterior
- Falta do revestimento interior ou das paredes das divisórias
- Rasgos, furos ou peças em falta no piso de carga ou no revestimento da área do compartimento de carga



Exterior

Abertura de Portas

Aceitável ✓

- Marcas de raspagem, riscos ou raspadelas na abertura do compartimento de carga, desde que não afectem o funcionamento dos pára-choques, luzes, etc.
- Riscos nas protecções de entrada de mercadorias nas portas traseiras ou laterais do compartimento de carga devido a cargas e descargas de mercadorias



Inaceitável ✖

- Danos que deformem as protecções de entrada de mercadorias
- Marcas de raspagem, riscos ou raspadelas nas protecções de entrada de mercadorias no compartimento de carga, que afectem o funcionamento dos pára-choques, luzes, etc.
- Raspadelas nas protecções de entrada de mercadorias no compartimento de carga das portas traseiras ou laterais do compartimento de carga, que afectem o seu funcionamento
- Borrachas das portas danificadas
- Componentes partidos ou com sinais de corrosão

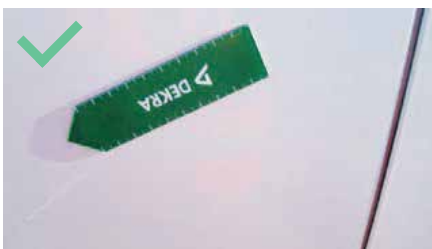


Exterior

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
- Mossas até 2 cm (tamanho de uma moeda 1Euro), desde que não haja mais do que duas amolgadelas por painel
- Pequenas áreas com marcas de pedras, desde que cobrindo menos de 25% do painel e sem qualquer corrosão
- Marcas até 2 cm que tenham sido retocadas de maneira apropriada antes do aparecimento de corrosão



Inaceitável ✖

- Marcas e riscos maiores que 10 cm
- Quaisquer marcas, riscos e raspadelas, que não sejam possíveis remover por 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
- No caso de pára-choques com textura ou não pintados: riscos e mossa até 10 cm são aceitáveis
- Mossas até 2 cm, com 2 mossa por pára-choques ou grelha, no máximo
- Descoloração causada por influências externas, desde que não sejam originadas por contacto com produtos químicos / corrosivos, ex.: condições atmosféricas



Inaceitável ✖

- Marcas e riscos maiores que 10 cm
- No caso de pára-choques pintados: quaisquer marcas, riscos, raspadelas que não sejam possíveis remover por polimento
- Grelha ou pára-choques partidos, rachados ou deformados
- Mossas maiores que 2 cm
- Mais do que duas mossas 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

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 raspada até 10 cm desde que não haja deformação do material ou este se apresente partido
- No rebordo do tampão de roda / jante de liga-leve: qualquer risco ou raspada até 10 cm desde que não haja deformação do material ou este se apresente partido



Inaceitável ✖

- Riscos, raspadelas maiores que 25% da periferia
- 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

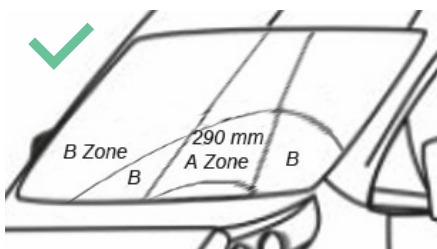


Exterior

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 até 1cm que não estejam na secção A (ver figura) e que não resultem em fissuras na superfície exterior do pára-brisas, 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 limitam 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 ✓

- Marcas de raspagem, 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
- 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 afectadas devem ser correctamente reparadas



Inaceitável ✖

- Marcas de raspagem, riscos e mossas maiores que 5 cm
- Deformação dos espelhos e / ou da sua caixa
- Sirenes ou luzes rotativas 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
- Suportes do tejadilho e/ou barras de reboque danificadas, partidas, deformadas ou enferrujadas



Interior

Aceitável ✓

- Sujeidade 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 ✖

- Sujeidade 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





@ apoiocliente@santanderrenting.pt

📞 800 204 040

🌐 www.santanderconsumer.pt