

Manual de recondicionamento

para veículos
comerciais ligeiros



Better with every move.

 **ayvens**
SOCIETE GENERALE GROUP

Visão geral dos parceiros

MACADAM

A Macadam Europe é um especialista independente em inspeções de veículos em fim de contrato e assistência de remarketing a empresas de aluguer, proprietários de frotas e fabricantes do setor automóvel. Com mais de um milhão de inspeções realizadas anualmente, quer nas suas instalações quer no domicílio dos condutores, a Macadam Europe é um dos líderes de mercado do continente europeu. A Macadam é um serviço de inspeção independente que não só regista e comunica danos em veículos, cumprindo os padrões do guia de desgaste normal para veículos em final de contrato, como desenvolve ferramentas digitais inovadoras para otimizar as atividades diárias dos profissionais do setor automóvel. www.macadam.com

DEKRA

DEKRA Automotive Solutions

A DEKRA é uma das principais empresas profissionais: 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 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 atividade, 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 ativamente 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 Ayvens adota uma metodologia profissional para o processo de devolução no final do contrato. Oferecemos aos nossos clientes 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 e estão amplamente descritos nas nossas diretrizes relativas a desgaste normal.

Após a sua devolução à Ayvens, cada veículo será submetido a uma inspeção detalhada para determinar o seu estado interior e exterior. Para salvaguardar a independência, a Ayvens recorre aos serviços da MACADAM 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 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 compradores de veículos usados, são disponibilizados os relatórios de inspeção.

Todo o processo de inspeção foi revisto e avaliado de forma independente pela TÜV Nord. A Ayvens orgulha-se de ter este processo certificado de acordo com a norma de desgaste normal (Fair Wear & Tear) da TÜV Nord.



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 fotografias 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 a avaliação do desgaste normal está geralmente dependente da idade e quilometragem do veículo inspecionado. No entanto, algumas avarias e danos não são aceitáveis, independentemente da idade e quilometragem.

Nesta categoria incluem-se, entre outros, acessórios em falta ou vidros partidos, danos resultantes de acidente e impactos. Procuramos sempre avaliar os custos dos danos de forma

justa, cobrando, sempre que possível, com base nos custos de reparação e não de substituição.

Quando os nossos parceiros independentes concluem a sua inspeção, elaboram um relatório de estado que identifica qualquer dano no veículo não considerado desgaste normal. Este relatório indicará também o método de reparação e o respetivo custo. É elaborado um relatório de avaliação para os nossos compradores de veículos usados.

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 as chaves sobresselentes.
- Todos os documentos originais do veículo, tal como o manual do veículo, etc.
- Manual de revisões assinado/carimbado.
- Certificado válido de inspeção periódica obrigatória (se aplicável).
- Cartões com os códigos do rádio.
- Cartões SD, CD ou DVD para navegação por satélite (para sua segurança, elimine as localizações armazenadas, como por exemplo a morada da sua casa).
- Todo o equipamento áudio portátil (por ex., headphones).
- Todo o equipamento opcional instalado no veículo que não seja acessório permanente (barras de reboque, protetores 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 legais.
- 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 12 V que se possa ligar ao isqueiro do veículo).
- Os tampões originais das rodas

Remova todos os objetos pessoais

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

- CD de música
- Mapas das estradas
- Óculos de sol
- Cartões de combustível

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. Não podemos devolver objetos pessoais esquecidos depois de o veículo ter sido recolhido.

Sugestões para avaliação antes da devolução

Use este guia na totalidade:

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

Quando inspeciona o seu veículo, no dia da recolha, certifique-se de que o interior e o exterior do veículo estão limpos. Se o seu automóvel estiver sujo, é difícil detetar e registar danos.

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 detetar amolgadelas ou riscos que poderiam, de outro modo, passar despercebidos.

Inspecione o seu automóvel quando este estiver seco:

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

De modo a detetar 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, para-brisas e espelhos e os painéis menos óbvios de um veículo, como o tejadilho 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, há algumas coisas que pode fazer antes de o seu veículo ser recolhido e levado para avaliação.



Pneus, autocolantes e limpeza



Pneus

A avaliação de desgaste normal também inclui a inspeção dos pneus. Se os pneus de inverno estiverem incluídos no contrato de serviço, deve ser devolvido o conjunto completo de 4 rodas, incluindo as jantes e parafusos. Se o veículo for devolvido durante o inverno, o mesmo se aplica aos pneus de verão. Consulte o seu contrato Ayvens e as condições específicas relativas ao método de devolução de pneus de inverno e verão.

Muitos fabricantes já não incluem um pneu suplente e, como alternativa, equipam os seus automóveis com um "kit de enchimento de pneu", que inclui um composto vedante e um compressor de ar (12 V). Se o seu automóvel estiver equipado com um kit de enchimento de pneu, este deve estar no veículo e em boas condições de funcionamento quando o automóvel for devolvido. Se o veículo for fornecido com um pneu suplente, este tem de estar no veículo quando o automóvel for devolvido.



Autocolantes

Autocolantes de publicidade, símbolos, 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 veículo, independentemente de estarem na carroçaria ou nos vidros. Quaisquer custos incorridos pela Ayvens resultantes da remoção dos anteriores serão cobrados. Consulte o seu contrato Ayvens para saber quais as condições específicas relativas ao método de devolução relativamente a autocolantes.



Limpeza

Maus odores e/ou manchas no interior do veículo podem afetar o valor de um veículo usado devolvido. Por conseguinte, pode ser necessário recorrer a uma empresa de limpeza profissional para realizar uma limpeza completa do veículo antes de este ser devolvido.

Exterior

Compartimento de carga

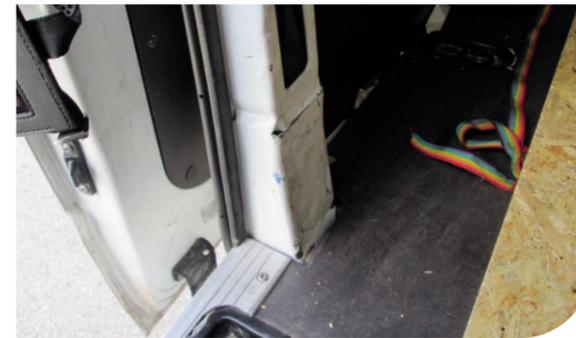
✓ Aceitável

- 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 das portas

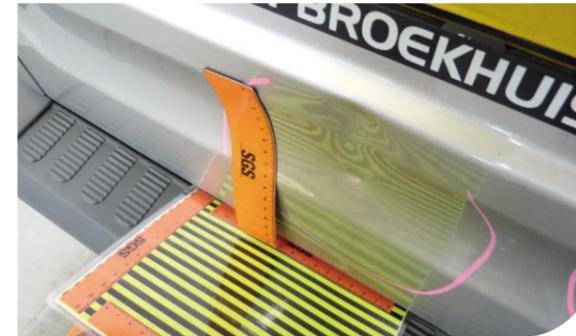
✓ Aceitável

- 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 funcionamento das portas.
- Borrachhas das portas danificadas.
- Componentes partidos ou com sinais de corrosão.

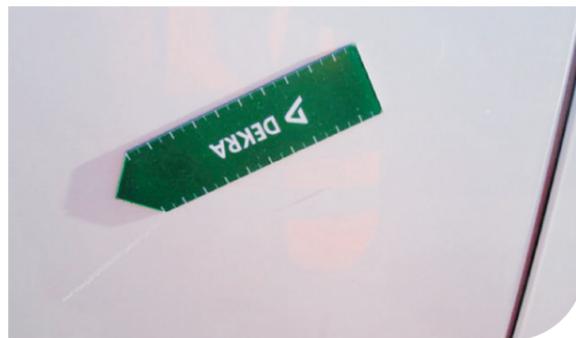


Exterior

Carroçaria e pintura do veículo

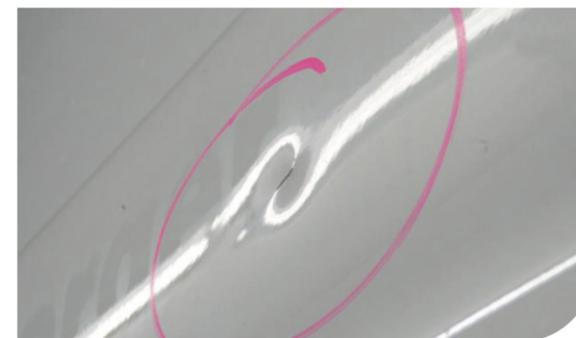
✓ Aceitável

- 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 para-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 mossa 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 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, raspadas 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.

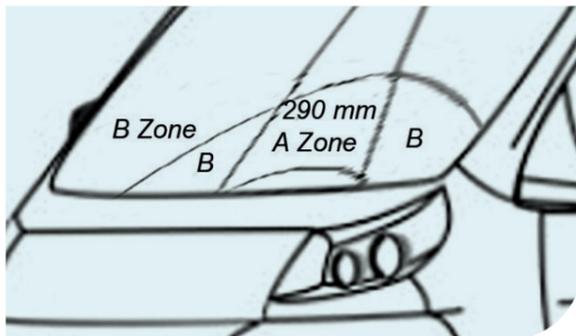


Exterior

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, em quantidade que não originem reflexos no campo de visão do condutor em situações de pouca luminosidade ou chuva.
- 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.
- Qualquer 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

Interior do veículo

✓ 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.





Better with every move.

 **ayvens**
SOCIETE GENERALE GROUP