



# Manual Devolução

Processo e Regras para Entrega do seu Veículo



# MANUAL DE DEVOLUÇÃO

## Agendamento da Entrega

---

- ✓ O agendamento da devolução da viatura é da responsabilidade do Cliente
- ✓ Para formalização do agendamento, o Cliente deverá contactar a CA Auto Bank, através do número 215 873 852. Este contacto deveser efetuado com, no mínimo, 15 dias de antecedência da data de finalização do contrato. É somente possível efetuar marcações para dias úteis.
- ✓ O Cliente deverá informar os dados do veículo a devolver, tais como: marca, modelo e matrícula. Poderá alterar o seu agendamento, desde que o faça com até 24 horas de antecedência.
- ✓ O Cliente deverá entregar a viatura directamente em local a designar, no dia e hora acordados previamente com a CA Auto Bank.



Reservamo-nos ao direito de cobrar a comissão de remarcação de peritagem, de acordo com preçário em vigor, em caso de ausências ou atrasos superiores a 30 minutos, por parte do Cliente.

- ✓ Todas as viaturas devem ser devolvidas com todos os componentes originais (pneu sobressalente ou kit de reparação de furo se aplicável, rádio, antena, macaco e chave de rodas). Em caso de falta de algum destes componentes, o(s) mesmo(s) será(ão) debitado(s) como material em falta na ficha de peritagem.
- ✓ Por questões de logística, não é possível aceitar a devolução de material como: manuais, documento único automóvel, 2ª chave, tampões, antenas, isqueiros e tapetes, numa data posterior à data de entrega da viatura. Estes elementos fazem parte da viatura, pelo que devem ser devolvidos em simultâneo com a mesma, e devidamente colocados nos locais que lhes estão destinados. A não devolução destes elementos, nas condições acima referidas, implica que os mesmos sejam posteriormente debitados, como material em falta, na Ficha de Peritagem da viatura.
- ✓ Todas as viaturas devem ser acompanhadas no trânsito para os nossos parques, com toda a documentação legal indispensável ao cumprimento da legislação sobre circulação de veículos na via pública.



As viaturas deverão ser devolvidas com a inspeção periódica obrigatória válida e aprovada, com o respectivo dístico colado no para-brisas e o certificado de inspeção dentro da viatura. As viaturas que não reúnam estas condições não serão aceites como devolvidas, nem poderão ser peritadas.

As viaturas devem estar devidamente seguradas até à sua entrega no parque de devolução da viatura

# MANUAL DE DEVOLUÇÃO

## Checklist Documentação

- Manual de Instruções da viatura
- Manual de Rádio
- Livro de Manutenção
- Livro Rede
- Documento Único Automóvel (DUA)
- Livrete
- Título Registo de Propriedade
- Comprovativo de Inspeção (selo e certificado)
- Duplicado Chave
- Livro Garantia



Em caso de falta de algum destes componentes, o(s) mesmo(s) será(ão) debitado(s) como material em falta na Ficha de Peritagem.



# MANUAL DE DEVOLUÇÃO

## Estado Geral das Viaturas Devolvidas

---

- ✓ As viaturas devem ser devolvidas em bom estado de conservação, cumprindo todas as normas de manutenção e revisões, preconizadas pela marca;
- ✓ A viatura deve ser entregue completa e de acordo com as especificações originais;
- ✓ Todas as peças devem ser de origem e pertencentes ao modelo/versão em causa. Qualquer peça que não seja de origem, será considerada como estando danificada sem reparação e a substituir;
- ✓ Todos os componentes da viatura deverão encontrar-se em pleno funcionamento. Qualquer componente avariado ou danificado será sempre considerado como inutilizado e será debitado no orçamento a incluir na Ficha de Peritagem um componente novo e respectiva montagem;
- ✓ Todo o material em falta será sempre debitado na totalidade.

# MANUAL DE DEVOLUÇÃO

## Estado Geral das Viaturas Devolvidas

---

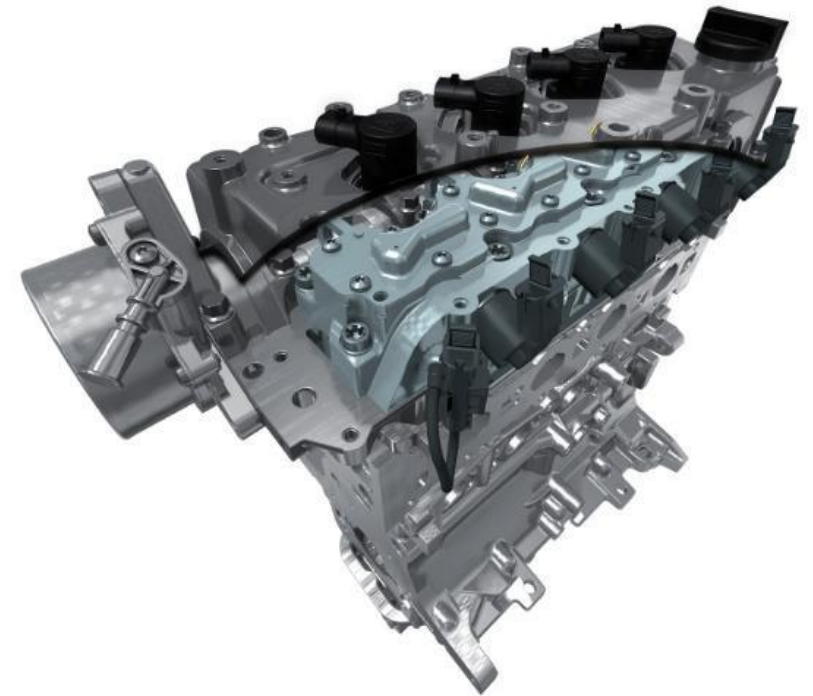
- ✓ As viaturas devem ser entregues limpas, exterior e interiormente, e com combustível para pequenas manobras. Todas as viaturas que não forem devolvidas nestas condições, não poderão ser recepcionadas, nem consideradas como devolvidas.
- ✓ A viatura só deve ter um jogo de chaves, tal como foi entregue em nova, e qualquer canhão de fechadura aplicado que não seja do código de origem, será considerado como peça em falta.
- ✓ Qualquer anomalia na viatura que seja imputável à Garantia do Construtor deve ser solucionada antes da entrega da mesma.
- ✓ Qualquer anomalia na viatura passível de ser reparada através do Seguro, deverá ser reparada antes da entrega da mesma.

# MANUAL DE DEVOLUÇÃO

## Critérios de Avaliação de Danos- Mecânica

---

- ✓ Motor e a caixa de velocidades não poderão estar danificados, devendo estar qualquer destes em normal funcionamento;
- ✓ “Chassis”, o “berço do motor” e o “catalisador” serão sempre alvo de particular atenção. Qualquer dano no catalisador implicará a sua substituição.
- ✓ A bateria tem de ser do modelo preconizado pela marca e seu ano de formação igual ou superior ao da viatura.
- ✓ A suspensão e a direcção devem estar em bom estado de utilização.



# MANUAL DE DEVOLUÇÃO

## Critérios de Avaliação de Danos- Mecânica

---

### ✓ **Danos Aceitáveis:**

- Pequena moosa no “berço do motor” que não obrigue à sua substituição;
- Pequenos incidentes na linha de escape, que não impeçam o seu normal funcionamento.

### ✗ **Danos Não Aceitáveis:**

- Motor com “batida”, “grilar”, ou com funcionamento irregular;
- Caixa de velocidades com dificuldades em engrenar mudanças ou presa;
- Pancada ou vinco no “berço do motor”;
- Pancada ou vinco na linha de escape, sobretudo no catalisador;
- Resguardos do motor ou da caixa de velocidades partidos ou em falta;
- Resguardos das cavas das rodas partidos ou em falta.



# MANUAL DE DEVOLUÇÃO

## Critérios de Avaliação de Danos- Carroçaria e Pintura

---

- ✓ Não serão aceites reparações de chapa e pintura que não respeitem os “standards” de qualidade da marca e as peças aplicadas devem ser de origem.
- ✓ Qualquer pintura deverá estar exactamente de acordo com o tom da carroçaria, não podendo existir quaisquer diferenças de tonalidade.
- ✓ Os pára-choques e frisos devem estar num estado normal de apresentação

# MANUAL DE DEVOLUÇÃO

## Critérios de Avaliação de Danos- Carroçaria e Pintura

---

### ✓ **Danos Aceitáveis:**

- Riscos ou quaisquer outros danos na pintura, desde que não superiores a 20 mm e a um número máximo de dois por painel;
- Riscos ou quaisquer outros danos na pintura, desde que a sua reparação não necessite de repintura, sendo portanto removíveis através de polimento;
- Riscos ou quaisquer danos na pintura do rebordo da porta, desde que o seu comprimento seja inferior a 10 cm;
- São aceitáveis mossas com diâmetro inferior a 10 mm, desde que não tenham afectado a pintura e em número igual ou inferior a 3 (três) por painel.

### ✗ **Danos Não Aceitáveis:**

- Todos os danos na carroçaria e pintura das viaturas que não estejam identificados como aceitáveis nos pontos anteriores, serão considerados não aceitáveis. O valor da sua reparação será calculado com base nos tempos de reparação e preços médios praticados pela rede de concessionários.

# MANUAL DE DEVOLUÇÃO

## Critérios de Avaliação de Danos- Vidros

---

- ✓ Qualquer elemento da viatura em vidro deverá ser reparado ou substituído de modo a obedecer aos requisitos legais.

### ✓ **Danos Aceitáveis:**

- São consideráveis aceitáveis, pequenas falhas ou lascas com diâmetro inferior a 2 mm, fora da área de varrimento das escovas e que não originem reflexo. Para que sejam considerados aceitáveis, estes danos devem estar dentro dos requisitos legais, e não podem também prejudicar a aparência da viatura. O número de danos em toda a área vidrada também nunca poderá ser superior a 3 (três);
- Os vidros de farol ou as suas protecções plásticas podem ter pequenas falhas desde que não prejudiquem a aparência geral do veículo ou afectem a eficiência do sistema de iluminação.

### ✗ **Danos Não Aceitáveis:**

- Riscos ou rachas ou protecções plásticas;
- Não são aceites vidros de substituição ou faróis, que não obedecem à especificação da marca. Nos casos em que isso aconteça, estas peças são consideradas danificadas e será debitado na ficha de peritagem, o custo de uma peça nova e respectiva montagem.

# MANUAL DE DEVOLUÇÃO

## CrITÉrios de AvaliaÇão de Danos- Interiores

---

- ✓ Os interiores devem estar em bom estado de conservaÇão, de acordo com a idade e a quilometragem da viatura.
- ✓ A inspeÇão dos interiores incidirá sobre todos os componentes de tecido, alcatifa, “tablier”, forro do tejadilho e guarniÇões das portas, e ainda os sistemas de regulaÇão dos bancos.
- ✓ Os tapetes devem existir e corresponder aos preconizados pela marca.
- ✓ Nos modelos/versões com tapetes próprios, estes devem corresponder aos fornecidos com o modelo.
- ✓ Nos modelos/versões que tenham tampas de prateleira, estas devem existir e os seus dispositivos de fixaÇão e modo de funcionamento devem estar em boas condiÇões.

# MANUAL DE DEVOLUÇÃO

## Critérios de Avaliação de Danos- Interiores

---

### ✓ **Danos Aceitáveis:**

- Uso e desgaste normal das alcatifas, guarnições e estofos;
- Queimaduras do sol ou outras, desde que não impliquem a substituição dos estofos ou qualquer outra peça

### ✗ **Danos Não Aceitáveis:**

- Furos ou queimaduras que impliquem a substituição de algum dos seguintes componentes: revestimentos, alcatifa, forro do tejadilho, bancos e tapetes;
- Manchas ou descoloração de natureza permanente que não possam ser removidas através de limpeza simples;
- Rasgos, cortes ou danos nos estofos;
- Frisos interiores, guarnições, painel de instrumentos, “tablier”, palas de sol e forro do tejadilho partidos ou danificados.

# MANUAL DE DEVOLUÇÃO

## Critérios de Avaliação de Danos- Pneus e Jantes

---

- ✓ As viaturas devem ser devolvidas com os 5 (cinco) pneus se aplicável e jantes de acordo com as especificações da marca, para o respectivo modelo/versão. As viaturas equipadas com pneus do tipo Run Flat de origem, só poderão ser devolvidas se equipadas com este tipo de pneus;
- ✓ O desgaste dos 5 (cinco) pneus de cada viatura deve ser regular e estar de acordo com a quilometragem da viatura;
- ✓ Os tampões de roda se aplicável nunca poderão estar riscados, partidos ou em falta;
- ✓ As jantes devem estar intactas sem qualquer moossa;
- ✓ Os pneus devem estar cheios com a pressão recomendada, não poderão apresentar quaisquer fendas ou bolhas e nenhum dos pneus poderá estar furado ou vazio e, nesses casos, será debitado um pneu novo.

# MANUAL DE DEVOLUÇÃO

## Critérios de Avaliação de Danos- Pneus e Jantes

---

### ✓ **Danos Aceitáveis:**

- É permitido que as jantes apresentem riscos superficiais no rebordo, até 8 cm;
- Pequenas sujidades em torno do pneu que possam ser retiradas por lavagem;
- É aceitável que as jantes apresentem uma só mocha no rebordo, desde que o seu comprimento não seja superior a 2 cm e a sua profundidade inferior a 2 mm.

### ✗ **Danos Não Aceitáveis:**

- Pneus com uma profundidade de sulcos inferior a 2 mm;
- Pneus recauchutados;
- Pneus com zonas de desgaste anormal quando comparadas com a restante superfície do pneu;
- No caso de substituições de pneus, têm de ser de tipo e dimensões dos originais. Os pneus deverão ser das marcas: Bridgeston, Continental, Michelin, Dunlop ou Goodyear.

# MANUAL DE DEVOLUÇÃO

## Critérios de Avaliação de Danos- Comandos & Peças

---

- ✓ Os comandos da viatura devem encontrar-se em pleno funcionamento, sem qualquer dano. Qualquer componente deste tipo que não esteja nestas condições será debitado um componente novo. O mesmo acontecendo no caso de comandos em falta.
- ✓ Todas as peças que forem necessárias substituir serão facturadas ao preço de venda ao público.

