



Fair Wear & Tear

Normas para Veículos de Passageiros





Reconhecidas pelas empresas líderes de aluguer operacional na Europa



No final do prazo contratado, o veículo alugado, caso não seja adquirido pelo cliente ou condutor entra no circuito de revenda – área de negócio em que a CarNext, empresa da LeasePlan Corporation NV, se especializou. Logo após o terminus do

contrato, o Grupo SGS, uma organização independente, inspecciona e faz o levantamento dos danos do veículo. De forma a assegurar que o processo é tratado de uma forma justa e que existe equilíbrio na refacturação dos danos, seguimos as regras estabelecidas pelas empresas líderes neste sector de actividade: A TUV NORD, com as regras preconizadas no novo guia internacional de “Fair Wear & Tear” do seu Grupo, assim como as regras do “Fair Vehicle Appraisal” que são o standard desenvolvido pela “Association of Manufacturer-Independent Car Leasing and Fleet Management Companies”. De sublinhar que a LeasePlan foi a primeira gestora de frotas a ser certificada neste procedimento. A TUV NORD certifica a correcta implementação deste processo, efectuando auditorias de forma regular que garantem que as regras de ambas as entidades são continuamente cumpridas.

SGS

A SGS é líder mundial na inspecção, verificação, avaliação e certificação. Os serviços da SGS na área automóvel são prestados a entidades governamentais, fabricantes, comerciantes, instituições financeiras e companhias de seguros em quatro continentes. www.sgs.com

eurotaxGLASS'S
Automotive Business Intelligence

A Eurotax GLASS'S é líder no fornecimento de dados, soluções e prestação de serviços para o sector automóvel europeu. Através da combinação de recolha de dados, análise de mercado e da utilização de modelos matemáticos, permite-lhe disponibilizar informações para a tomada de decisões. www.eurotax.com

TUV NORD

TUV NORD surgiu na Alemanha do Technischer Überwachungsverein (vigilância técnica). Ao cruzar o conhecimento acumulado em verificação, certificação e consultadoria, a empresa tomou-se numa organização internacional de referência na prestação de serviços. www.tuev-nord.de

Normas inequívocas para todos

A valorização dos danos está sujeita a uma tabela de depreciação que considera a idade e quilometragem do veículo em causa

No entanto, algumas avarias e danos não são aceitáveis independentemente da idade e quilometragem, nesta categoria estão incluídos os itens em falta (ex. Chaves, manuais, etc) ou vidros danificados.

Em todos os casos, sempre que possível, a LeasePlan cobrará o valor referente à reparação em detrimento da substituição da peça.



LeasePlan

LeasePlan Portugal
Lagoas Park - Edifício 6
2740-244 Porto Salvo
Portugal
Tel. 351-707 20 20 20
Fax. 351-21-446 18 77
www.leaseplan.pt

CarNext
A LEASEPLAN BRAND

Como uma das maiores empresas de gestão de frotas ao nível mundial a LeasePlan gere actualmente 1.39 milhões de veículos. O volume anual de revenda ascende aos 360.000 veículos. A área de negócio da CarNext é comercialização dos veículos devolvidos a um nível internacional.

Danos aceitáveis e não aceitáveis

EXTERIOR



Nas páginas seguintes, encontrará exemplos de danos aceitáveis e não aceitáveis. Desta forma, poderá evitar custos não enquadrados no uso normal do veículo, sabendo com a devida antecedência qual o resultado da inspecção. Esta informação deve ser partilhada com os condutores para que o processo seja do conhecimento de todos.

Para facilitar o processo de distinção, atribuímos um código de cores para a parte interior e exterior do veículo: laranja para o exterior e cinzento para o interior.

INTERIOR



Com base no resultado da inspecção efectuado pela SGS é emitido um relatório que identifica qualquer dano considerado não aceitável. Este relatório indicará também o método de reparação e o respectivo custo.

Primeiramente deve ter-se em conta os seguintes pontos

Genericamente, deverá ser cumprida uma regra simples na devolução do veículo. Tudo o que foi inicialmente entregue com o veículo deverá ser devolvido:

- Todas as chaves
- Documentos do veículo
- Manuais
- Livro de revisões com os respectivos carimbos das revisões efectuadas
- Cartões com códigos de rádio e de chaves
- CD's ou DVD's com sistema de navegação
- Equipamento interior de série (incluindo colete retro-reflector)

Assim como, o cartão LPCard ou Cartão de combustível emitidos pela LeasePlan.



Primeiramente deve ter-se em conta os seguintes pontos

É obrigatória a devolução do pneu suplente aquando da devolução do veículo. Consultar capítulo PNEUS/TAMPÕES/JANTES. Alguns fabricantes já não incluem pneu suplente nos veículos e no seu lugar é colocado o Kit de Emergência composto por tapa-furos e um compressor de ar de 12 volts. Este Kit tem de ser devolvido juntamente com o veículo.

Não nos devemos esquecer de cuidar da propriedade alheia como se da nossa se tratasse. Pequenos danos causados pela utilização normal da viatura de acordo com a sua idade e quilometragem são considerados aceitáveis (ver danos aceitáveis). No entanto, autocolantes ou películas com publicidade, independentemente do seu estado têm um impacto negativo na revenda da viatura. Assim, todos os autocolantes deverão ser removidos e a carroçaria encontrar-se devidamente limpa (sem cola) antes da devolução da viatura.

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 da viatura e dos bancos. Caso seja necessário deverá recorrer a serviços especializados para o efeito.



CARROÇARIA/PINTURA



Aceitável



Riscos na pintura, até ao comprimento máximo de 100 mm, que possam ser removidos mediante polimento, desde que não atinjam o material base e não apresentem ferrugem.



Até 2 pequenas mossas ou raspadelas (<20 mm) por painel é considerado aceitável (a partir de 3 são consideradas múltiplas mossas e considerado não aceite).



Em qualquer caso, o diâmetro do dano não poderá exceder 20 mm. A mocha, amolgadela ou raspadela, é aceitável caso esteja claramente dentro dos 20 mm de tolerância (tamanho de uma moeda de 1 Euro).



Inaceitável



O painel tem 3 ou mais mossas ou amolgadelas com diâmetro superior a 20 mm.



Más reparações de pintura - escorridos, casca de laranja ou grãos de poeiras



Riscos ou raspadelas com comprimento superior 100 mm que tenham afectado o material base e não possam ser removidos mediante polimento, tornando necessária a pintura do painel.

CARROÇARIA/PINTURA



Aceitável



Marcas de impacto de pedras, caso não afectem mais de 25% do painel. Estas marcas não podem afectar o material base nem apresentar ferrugem.



Pequenos danos <20mm devem ser retocados antes de apresentarem marcas de ferrugem garantido a utilização de materiais de reparação apropriados. Qualquer reparação deverá garantir a inexistência de diferenças de tonalidade.



Riscos com a profundidade máxima de 1 mm. São também aceitáveis mossas, até ao máximo de 2 por painel com um diâmetro inferior a 20 mm.



Inaceitável



Riscos profundos, que afectem o material base não são aceitáveis. 2 ou mais riscos num painel não são aceitáveis.



Marcas de impacto de pedras, que afectem mais de 25% do painel ou atinjam o material base ou ainda apresentem marcas de ferrugem.



Mossas, amolgadelas ou riscos profundos ou que apresentem sinais de corrosão.

GRELHAS/PÁRA-CHOQUES



Aceitável



No caso das grelhas não pintadas, são aceitáveis riscos com comprimento máximo de 100 mm e profundidade de 1 mm. Nas grelhas pintadas, os riscos não podem atingir o material base



No caso de pára choques aplicam-se as mesmas regras das grelhas. Em caso de existência de mossas estas não podem exceder um diâmetro de 20 mm cada (tamanho de uma moeda de 1 Euro) e serão aceites no máximo 2



Inaceitável



Grelhas partidas por impacto de pedras ou embate num corpo sólido.



Pára-choques com cortes, fissuras ou amolgadelas com mais de 20 mm
Tampa de gancho ou gancho de reboque em falta.

GRELHAS/PÁRA-CHOQUES



Aceitável



Um máximo de dois danos de pintura por pára-choques (<20 mm) que não impliquem a sua pintura, não afectem o material base ou tenham ferrugem.



Manchas na pintura provocadas por impactos ambientais, desde que não sejam originadas por contacto com produtos químicos/corrosivos.



Inaceitável



Riscos que afectem o material de base e que influenciem a aparência do veículo pela sua quantidade ou tipo.



Riscos com mais de 20 mm de diâmetro (tamanho de uma moeda de 1 Euro) cada que causem deformação do pára-choques.

PNEUS/TAMPÕES/JANTES



Aceitável



O piso do pneu deverá apresentar um mínimo de 2 mm. Todos os pneus, incluindo o suplente, deverão encontrar-se de acordo com as regras legais de circulação e conforme as recomendações do fabricante no que respeita ao tipo e medida do pneu.



Riscos nos tampões de roda sem que haja deformação do material ou este esteja partido.



Inaceitável



Pneus danificados por pancadas ou outro tipo de abuso. Pneus com medidas inferiores a 2 mm de rasto não são aceitáveis.



Bolhas, cortes ou danos visíveis nas paredes ou no piso do pneu.



Pneus com pressão indevida, independentemente da sua origem ser furo ou dano e qualquer dano que ponha em causa a segurança do veículo.

PNEUS/TAMPÕES/JANTES



Aceitável



Riscos nas jantes que não excedam 25% do total da periferia da jante sem que causem deformação do material.



Porcas ou parafusos das rodas que apresentem sinais de corrosão mas que não tenham as faces danificadas e possam ser removidos.



Inaceitável



Tampões de roda partidos ou com partes em falta. Riscos que levem à deformação do tampão de roda. Tampões em falta.



Jantes com danos severos, deformações ou peças em falta; ou que apresentem riscos em mais de 25% da periferia da jante.



Se o pneu suplente ou o Kit de emergência fizerem parte do equipamento base do veículo, os mesmos também deverão ser devolvidos.

VIDROS



Aceitável



Marcas de impacto de pedras em ópticas, faróis de nevoeiro ou farolins que não tenham partido o vidro ou a cobertura e que não afectem o seu funcionamento.



Marcas de impacto de pedras – inferiores a 10 mm - que não resultem em fissuras na superfície exterior do pára-brisas e em quantidade que não originem reflexos no campo de visão do condutor em situações de pouca luminosidade ou chuva, pela sua quantidade ou profundidade.



Inaceitável



Ópticas, faróis de nevoeiro ou farolins estalados que tenham partido o vidro ou a cobertura, independentemente do tamanho do dano.



Qualquer dano ou fissura que afecte o bom funcionamento da luz. Todas as lâmpadas deverão estar operacionais.



Independentemente da dimensão do dano não poderá apresentar vestígios de falta de estanquidade (embaciados ou com água)

VIDROS



Aceitável



Riscos ou fendas na superfície de ópticas, faróis de nevoeiro ou farolins que não tenham partido o vidro ou cobertura e não afectem o seu bom funcionamento.



Quaisquer pequenos autocolantes na face interior ou exterior dos vidros.



Inaceitável



Películas aderentes aplicadas nos vidros devem ser removidas na sua totalidade sem deixar qualquer vestígio de cola.



Fissuras no pára-brisas superiores a 10 mm. Marcas de impacto de pedras que originem reflexos ou influenciem o campo de visão do condutor, em situações de pouca luminosidade ou chuva, pela sua quantidade ou profundidade.



Fissuras que danifiquem a superfície exterior do pára-brisas. Marcas de impacto de pedras que não superem os requisitos da Inspeção Periódica Obrigatória.

ESPELHOS/ ACESSÓRIOS EXTERNOS



Aceitável



Espelhos não pintados - Riscos com, um comprimento máximo de 50 mm, e profundidade de 1 mm. A sua função não poderá ser afectada. No caso de espelhos pintados, os riscos não deverão passar para o material de base e não ultrapassar o comprimento máximo de 50 mm. A sua função não deverá ser afectada



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.



Inaceitável



Riscos com um comprimento superior a 50 mm. No caso de espelhos pintados, os riscos que cheguem ao material de base.



Os espelhos não podem apresentar deformações e o seu bom funcionamento não pode ser afectado.



Sirenes ou luzes rotativas que apresentem superfícies estaladas ou não estejam devidamente instaladas, partidas ou mal montadas. Luzes que não cumpram os requisitos legais ou cujo bom funcionamento esteja afectado.

BANCOS/FORRO DE TEJADILHO



Aceitável



Bancos usados, estofos com sinais de desgaste devido a entradas e saídas dos utilizadores.



O acento cedeu ao peso do condutor e as partes laterais estão deformadas.



Inaceitável



Os bancos estão sujos e manchados. A sujidade não é apenas superficial pelo que não pode ser removida mediante uma simples limpeza (limpeza doméstica). O estofos está rasgado.



O estofos está danificado devido a queimaduras ou cortes. Apresenta um cheiro intenso.

BANCOS/FORRO DE TEJADILHO



Aceitável



O forro do tejadilho está gasto, mas o material não está rasgado.



O painel apresenta marcas inerentes à sua posição de utilização mais frequente.



Inaceitável



O forro está manchado. A sujidade não é apenas superficial, não podendo ser removida mediante uma simples limpeza (limpeza doméstica).



O material do forro está deformado, cortado ou fortemente manchado.

TABLIER/TAPETES/ PAINÉIS INTERIORES



Aceitável



Suportes de equipamentos acessórios foram deixados no veículo. Telefones ou kits de mãos livres foram retirados...



...e os seus furos não são visíveis ou encontram-se na face lateral da consola central.



Inaceitável



Acessórios, telefones ou kits de mãos livres foram retirados e os furos são claramente visíveis.



A alcatifa do porta bagagens está suja e manchada. As manchas não são apenas superficiais não podendo ser removidas mediante uma simples limpeza.

TABLIER/TAPETES/ PAINÉIS INTERIORES



Aceitável



A alcatifa está gasta. Está desbotada.



O volante está gasto apresentando sinais de uso intenso, mas o seu material não está rasgado.



Inaceitável



A alcatifa ou os tapetes do veículo apresentam-se rasgados ou fortemente manchados



Os forros interiores estão danificados, não por utilização normal mas sim por impacto exterior. Apresenta rasgões, buracos ou deformações.

Uma solução muito valorizada em todo Mundo

A LeasePlan empresa do Grupo LeasePlan Corporation N.V. está presente em todo o mundo, incluindo 23 países na Europa:

Noruega, Suécia, Finlândia, Dinamarca, Grã-Bretanha, Irlanda, Holanda, Bélgica, Luxemburgo, França, Alemanha, Suíça, Áustria, Polónia, República Checa, Eslováquia, Hungria, Romênia, Portugal, Espanha, Itália, Grécia e Turquia.

Marca ainda presença nos Estados Unidos da América, Brasil, México, Índia, Austrália e Nova Zelândia, assim como nos Emirados Árabes Unidos.



LeasePlan Corporation N.V.
P.J. Oudweg 41
NL-1314 CJ Almere-Stad
Phone: +31 36 53 93 911
Fax: +31 36 53 93 912
www.leaseplancorp.com



THE WORLD LEADING FLEET AND VEHICLE MANAGEMENT COMPANY

LeasePlan Portugal
Lagoas Park -Edifício 6
2740-244 Porto Salvo

Ed. Cristal Douro
R. do Campo Alegre, nº 830, 8º - sala 35
4150-171 Porto

Tel.: 707 20 20 20

Fax: 21 446 18 77

E-mail: servico.cliente@leaseplan.pt



It's easier to leaseplan