



Fair Wear & Tear

Normas para Veículos Comerciais





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 N.V. 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 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



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

COMPARTIMENTO DE CARGA



EXTERIOR



INTERIOR



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 inspeção. 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: cinzento escuro para o compartimento de carga, laranja para o exterior e cinzento claro para o interior.

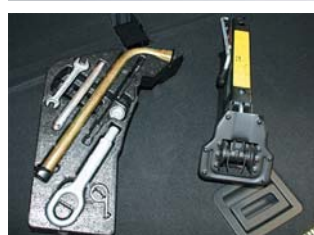
Com base no resultado da inspeção efectuado pela SGS é emitido um relatório que identifica qualquer dano considerado não aceitável. Este relatório indicará também o método de reparação e o respectivo custo.

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 (se aplicável)
- 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.



COMPARTIMENTO DE CARGA



Aceitável



Raspagens, riscos ou deformações nos forros interiores da caixa de carga desde que não influenciem o funcionamento das portas.



Amolgadelas ou mossas nas divisórias de carga causadas pelo transporte ou pela carga e descarga de mercadorias, caso não prejudiquem a utilização dos compartimentos de carga.



Raspagens no piso do compartimento de carga ou suas paredes devido às normais cargas e descargas.



Inaceitável



Deformações profundas na cava de roda ou sinais de deficiente acondicionamento de mercadorias.



Buracos no piso ou na carroçaria ou deformações graves.



Forros interiores danificados, partidos ou com mossas que limitem a utilização das portas, janelas ou acessórios.

COMPARTIMENTO DE CARGA



Aceitável



Riscos no piso do compartimento de carga devido ao transporte de mercadorias ou ao carregamento das mesmas.



Acessórios adicionais deixados no veículo desde que devidamente colocados e de acordo com os regulamentos existentes para o veículo.



Inaceitável



Deformação de painéis, divisórias, portas ou janelas.



Forros interiores ou divisórias em falta. Alterações temporárias, como a foto demonstra terão de ser removidas. Não será aceitável que o veículo seja devolvido nestas condições.

ABERTURAS DE PORTAS



Aceitável



Riscos nas aberturas do compartimento de carga ou nos pára-choques naquela área.



Danos ligeiros nos limites da caixa de carga devido a cargas e descargas de mercadorias que não prejudiquem a função dos pára-choques, luzes, matrículas, etc.



Riscos nas aberturas das portas traseiras ou laterais do compartimento de carga devido a cargas e descargas de mercadorias.



Inaceitável



Cortes, rasgos ou peças em falta no piso ou nos forros na área do compartimento de carga.



Danos nos painéis ou na pintura da área do compartimento de carga que apresentem deformações ou sinais de corrosão.



Danos resultantes de impactos na área do compartimento de carga. Embaladeiras deformadas ou com materiais partidos.

CARROÇARIA/PINTURA



Aceitável



Riscos na pintura que possam ser removidos mediante polimento, tornando desnecessária a pintura do painel.



O número de mossas ou amolgadelas não poderá exceder 2 por painel (diâmetro \leq 20 mm), ex: porta ou guardalamas.



Inaceitável



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



Amolgadelas, mossas ou deformação da carroçaria com um diâmetro superior a 20 mm = tamanho de uma moeda de 1 Euro, independentemente de ter atingido ou não o material base.



Danos profundos na pintura e/ou que apresentem corrosão.



CARROÇARIA/PINTURA



Aceitável



Danos na pintura que não afectem material de base e possam ser removidos com um polimento.



Riscos com um comprimento máximo de 100 mm que não atinjam o material de base.



Riscos profundos, caso o diâmetro não exceda 20 mm cada (tamanho de uma moeda de 1 Euro).



Inaceitável



Deformação de painéis com ou sem danos na pintura com diâmetro superior a 20 mm cada (tamanho de uma moeda de 1 Euro).



Raspadelas que tenham afectado o painel em profundidade, com mais de 20 mm ou mais de duas num mesmo painel.



Riscos profundos ou mais de dois riscos num mesmo painel. Riscos com um comprimento superior de 100 mm.



CARROÇARIA/PINTURA



Aceitável



Riscos com um comprimento máximo de 100 mm ou marcas do impacto de pedras caso não afectem mais de 25% de um painel.



Amolgadelas, raspadelas ou mossas cujo diâmetro não exceda os 20 mm.



Inaceitável



Riscos e danos na pintura em painéis que tenham sido causados por cargas e descargas fora do compartimento de carga ex. tejadilho.



Riscos que afectem a aparência do veículo pela sua quantidade ou tipo num mesmo painel.



Acumulação de amolgadelas, mossas ou riscos em painéis devido a toques (por exemplo ao abrir portas) ou por mercadorias indevidamente presas.

GRELHAS/PÁRA-CHOQUES



Aceitável



Riscos com o comprimento máximo de 100 mm. Para grelhas pintadas, só serão aceitáveis raspadelas e riscos que não poderão atingir o material base.



Até ao máximo de duas áreas com raspadelas ou riscos superficiais com um comprimento máximo de 100 mm. No caso dos pára-choques serem pintados, as raspadelas e riscos não poderão, atingir o material base.



Inaceitável



Grelhas partidas.



Pára-choques ou embaladeiras que estejam deformadas ou rasgadas.

GRELHAS/PÁRA-CHOQUES



Aceitável



Riscos com o comprimento máximo de 100 mm e profundidade máxima de 1 mm. Para grelhas pintadas, só serão aceitáveis raspadelas e riscos que não poderão atingir o material base.



Não exceder duas áreas de raspagem por pára-choques.



Inaceitável



Pára-choques pintados que apresentem riscos que afectem o material de base ou estejam deformados por embates.



Pára-choques rasgados ou partidos devido a embates. Tampa de gancho ou gancho de reboque em falta.

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



Deformação da jante, material em falta ou corrosão.



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



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, riscos ou pequenas fissuras em farolins, piscas ou luz de matrícula que não tenham partido o vidro ou a cobertura e que não afectem o seu funcionamento.



Fendas ou pequenas fissuras nas ópticas ou farolins, que não afectem o seu funcionamento ou a segurança do veículo.



Inaceitável



Ópticas, faróis de nevoeiro ou farolins que tenham o vidro ou a cobertura partidos.



Tal como anteriormente: o dano poderá ser qualquer buraco ou fissura que afecte o bom funcionamento.



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

VIDROS



Aceitável



Riscos ou impacto de pedras na superfície de ópticas, faróis de nevoeiro ou faróis que não tenham partido o vidro e não afectem o seu bom funcionamento ou a segurança do veículo.



Quaisquer pequenos autocolantes na face interior ou exterior dos vidros.



Inaceitável



Pára-brisas partidos, estalados, com fissuras 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.



Múltiplas fissuras que danifiquem a superfície exterior do pára-brisas. Também marcas de impacto de pedras que não superem os requisitos da Inspeção Periódica Obrigatória.



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

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.



Inaceitável



Riscos cujo comprimento exceda os 50 mm ou que sejam profundos. No caso de espelhos pintados não podem atingir o material base.



O vidro dos espelhos tem de estar intacto. Os espelhos não podem apresentar deformações que influenciem a sua função.

ESPELHOS/ ACESSÓRIOS EXTERNOS



Aceitável



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 adicionais ou suportes no tejadilho podem ser colocados, mas terão de estar a funcionar de acordo com as regras de segurança rodoviária e aprovadas para o tipo de veículo.



Inaceitável



As barras do tejadilho não podem estar partidas e deverão ter sido correctamente instaladas. A segurança das barras não pode ser posta em causa por o seu material estar corroído.



Sirenes ou luzes rotativas que apresentem superfícies estaladas ou que não estejam devidamente instaladas. Luzes que não estejam de acordo com os requisitos legais da segurança rodoviária ou cujo bom funcionamento esteja afectado.

BANCOS/FORRO DE TEJADILHO



Aceitável



Os bancos apresentam marcas de utilização intensiva. O estofado cedeu. A capa está deformada e/ou os bancos apresentam marcas devido a entradas e saídas dos utilizadores.



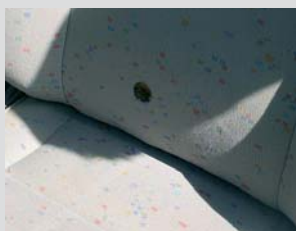
Os estofos estão comprimidos e as partes laterais dos bancos estão deformadas.



Inaceitável



As capas dos bancos estão rasgadas ou falta material dos estofos.



O estofado está queimado ou cortado. Apresenta um cheiro intenso.



Os bancos estão muito manchados. As manchas não são apenas superficiais pelo que não podem ser removidas mediante uma simples limpeza (limpeza doméstica).

BANCOS/FORRO DE TEJADILHO



Aceitável



A divisória apresenta mossas que não influenciam a sua função.



O forro do tecto da cabine do condutor apresenta um pequeno dano que não influencia a sua função.



Inaceitável



O forro do tecto da cabine do condutor está manchado. As manchas não são apenas superficiais pelo que não podem ser removidas mediante uma simples limpeza (limpeza doméstica). O material ou as suas costuras estão rasgados.



Os forros dos painéis de tecto estão deformados ou apresentam cortes ou grandes manchas.

TABLIER/TAPETES/ PAINÉIS INTERIORES



Aceitável



Os suportes de equipamentos adicionais foram deixados no veículo.



Telefones ou kits de mãos livres foram retirados, os furos não são visíveis ou encontram-se na face lateral da consola central.



Inaceitável



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



O tablier está visivelmente danificado, o seu material está danificado ou partido.

TABLIER/TAPETES/ PAINÉIS INTERIORES



Aceitável



A alcatifa ou os tapetes do veículo apresentam marcas de uso intensivo...



...há desgaste, manchas e pequenos rasgos nas zonas mais usadas.



Inaceitável



A alcatifa ou os tapetes apresentam rasgões, buracos ou manchas e marcas de sujidade.



Áreas destinadas a guardar objectos nas portas ou no tablier estão partidas ou rasgadas.

Uma solução muito valorizada em todo Mundo

A LeasePlan empresa do Grupo LeasePlan Corporation NV, 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, Roménia, 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