

# RECONDICIONAMENTOS

Perguntas mais frequentes



*It's easier to leaseplan*



# RECONDICIONAMENTOS

## **CARO GESTOR DE FROTA,**

No momento da troca do veículo usado pelo veículo novo, surgem por vezes dúvidas relacionadas com os aspectos a ter em conta na devolução em final de contrato.

Por considerarmos que este é, por vezes, um tema sensível, gostaríamos que este guia funcionasse como auxiliar no esclarecimento de dúvidas e questões que habitualmente surgem.

Pretendemos ainda, partilhar as melhores práticas, procurando clareza e transparência na condução do processo.

Acreditamos que desta forma contribuímos para a nossa promessa de marca - “It's easierto leaseplan”.



# FAQ'S

## COMO DEVERÁ SER EFECTUADA A DEVOLUÇÃO DO VEÍCULO?

Aquando da finalização do contrato, a devolução do veículo deverá ser imprescindivelmente acompanhada dos seguintes objectos e documentos:

- Documento Único Automóvel (DUA) ou Livrete + Título de Registo de Propriedade
- Original e duplicado das chaves do veículo
- Certificado (aprovado) de Inspeção Periódica Obrigatória (quando aplicável)
- Livro de registo de revisões
- Antena
- CD de navegação (quando for aplicável)

A devolução do veículo só poderá ser efectuada se o mesmo for acompanhado dos respectivos documentos.

Alertamos para o facto de não ser possível a devolução de veículos com IPO chumbado

## DE QUE FORMA POSSO DEVOLVER O VEÍCULO?

Existe um conjunto de modalidades à disposição do cliente e/ou condutor para devolução do veículo.

### **Modalidade 1 (a que recomendamos)**

Entrega do veículo com a presença de um perito nos **Centros de Recolha** à disposição.

Deverá agendar previamente a marcação da peritagem através do número **800 20 42 98**, garantindo desta forma o cumprimento da hora pré-definida, não ficando sujeito a tempo de espera.

Caso opte por efectuar a devolução sem marcação ficará sujeito à disponibilidade de um técnico, que o atenderá por ordem de chegada, em função das marcações já agendadas e horário estabelecido.

A peritagem técnica destina-se a fazer o levantamento vinculativo de eventuais danos no veículo e é efectuada por uma entidade independente de acordo com o Manual de Recondicionamento da LeasePlan.

A responsabilidade pelos danos considerados inaceitáveis em conformidade com o referido manual, serão da responsabilidade do Cliente, ao qual serão debitados os respectivos custos de recondicionamento.

### **Modalidade 2**

Entrega do veículo sem a presença de um perito num dos centros de recolha à disposição.

Neste caso, o levantamento vinculativo dos danos só se efectuará numa ocasião posterior, o que poderá causar um incómodo desnecessário ou retardar o processo de fecho do contrato.

### **Modalidade 3**

Recolha do veículo pela LeasePlan nas instalações do cliente.

Neste caso, o Auto de Devolução, deverá ser preenchido e enviado para o e-mail [abates.vendas@leaseplan.pt](mailto:abates.vendas@leaseplan.pt) ou para o fax nº 21 446 09 06.

Após a recepção do Auto, a LeasePlan toma a iniciativa de agendar a data da recolha com o condutor/cliente em 48 horas.

À semelhança da modalidade anterior, também não é possível garantir uma peritagem técnica presencial, pelo que o levantamento vinculativo de danos só será efectuado posteriormente.

## PORQUE MOTIVO O AUTO DE DEVOLUÇÃO EFECTUADO PELO TRANSPORTADOR OU CENTRO DE RECOLHA SEM PERITO RESIDENTE NÃO É VINCULATIVO?

O Auto é elaborado por parceiros não especializados que efectuem um levantamento do estado geral do veículo não aplicando as regras dos manuais de recondicionamento – FairWear&Tear (FW&T) .

## ESTADO DO VEÍCULO NA ALTURA DA DEVOLUÇÃO?

O veículo deverá ser devolvido em condições de limpeza que permitam a verificação do seu estado de conservação.

O veículo não deverá apresentar quaisquer caracterizações comerciais.



## COMO DEVO PROCEDER NO CASO DO VEÍCULO ESTAR CARACTERIZADO?

O Cliente poderá optar por proceder à descaracterização antes da devolução, salvaguardando que o mesmo é entregue sem colas.

Caso opte por devolver o veículo caracterizado, a LeasePlan poderá proceder à remoção das caracterizações e, imputar o respectivo custo, ou vender o veículo no mercado de usados no estado em que se encontra, não se responsabilizando nestas situações pelo uso abusivo da marca do Cliente.

## POR QUEM É EFECTUADA A AVALIAÇÃO DOS DANOS NO FINAL DO CONTRATO?

Após a terminação do contrato o veículo é inspeccionado por um perito da SGS, entidade independente e credenciada para o efeito. Nesta perspectiva os técnicos da SGS elaboram um relatório com a identificação e avaliação de danos.

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](http://www.sgs.com)



## COMO É EFECTUADA A AVALIAÇÃO DOS DANOS?

O perito da SGS efectua a avaliação do estado do veículo, quer interior quer exteriormente.

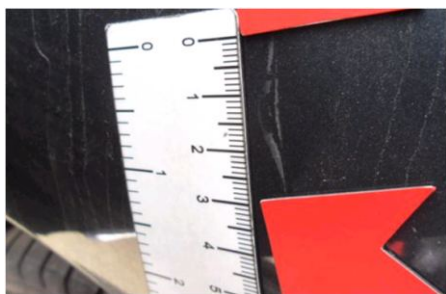
A inspecção do perito tem a duração aproximada de 20 minutos, dependendo do estado do veículo.

A avaliação dos danos é efectuada de acordo com o definido nos manuais de recondiçãoamento – Fair Wear & Tear (FW&T) - sendo produzido um relatório com a tipologia, dimensão dos danos e respectivo suporte fotográfico.

## QUAIS OS MEIOS UTILIZADOS PELA SGS PARA IDENTIFICAÇÃO DOS DANOS?

A SGS utiliza setas e régua para identificar o local e dimensão dos danos.

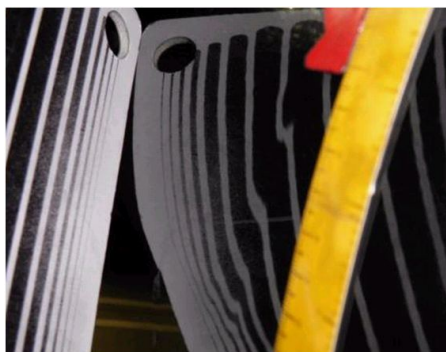
São utilizadas “folha de listas” para identificar as amolgadelas, que serão perceptíveis através da deformação das listas, e assim verificada a dimensão do dano.



Régua e seta



Seta



Folha de listas

A “folha de lista” é utilizada em situações em que os danos, pela sua tipologia e cor do veículo, não são facilmente visualizadas através das fotografias.

## ONDE POSSO CONSULTAR AS REGRAS DO MANUAL FW&T?

Os manuais estão disponíveis no nosso site – [www.leaseplan.pt](http://www.leaseplan.pt) na área do Condutor /Manuais e Downloads



## QUE CRITÉRIOS SÃO APLICADOS PELOS PERITOS DA SGS NA AVALIAÇÃO DOS DANOS ?

Os peritos da SGS aferem os danos que os veículos apresentam de acordo com as regras definidas pela LeasePlan nos manuais de acondicionamento FW&T.

As regras que definem “uso normal” são identificadas nos manuais de acondicionamento como “aceitável”. 👍

As regras que definem danos “não aceitáveis” são identificadas nos manuais de acondicionamento como “inaceitável”. 🚫

As regras diferem consoante a tipologia dos veículos – Comercial ou Passageiro, existindo um manual para cada tipo.



## ANTES DA DEVOLUÇÃO DO VEÍCULO, COMO DEVO PROCEDER QUANDO O MESMO APRESENTA DANOS NÃO ACEITÁVEIS?

**Hipótese 1** – Proceder à reparação antes da devolução do veículo, ou por conta própria, ou através da activação do seguro de danos próprios. Caso opte por activar o seguro, fica responsável pelo pagamento da(s) franquia(s), ou mais do que uma franquia caso os danos não sejam considerados pelo perito da seguradora como resultantes do mesmo evento.

No caso do seguro ser contratado com a LeasePlan, a reparação será efectuada num Centro de Colisão protocolado.

Considera-se válido o mesmo princípio para as situações relacionadas com os danos nos pára-brisas (QIV – Quebra Isolada de Vidros). O pára-brisas não deverá apresentar danos (picadas, rachas ou outros).

**Hipótese 2** – Devolução do veículo no estado em que se encontra assumindo o pagamento do valor apurado aquando da inspecção.

## E NO CASO DO VEÍCULO APRESENTAR DANOS RESULTANTES DE UMA MÁ REPARAÇÃO EFECTUADA PELO CLIENTE?

São considerados danos não aceitáveis na medida em que não resultam da utilização normal do veículo, e poderão indiciar utilização menos cuidada influenciando o valor de revenda do veículo.

São por exemplo, considerados danos resultantes de uma deficiente intervenção a nível de pintura:

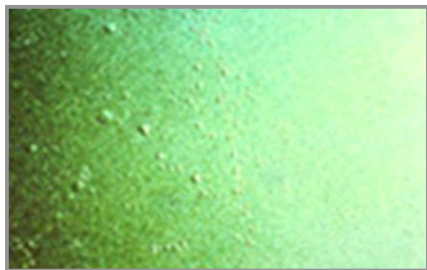
- Pintura efectuada sem reparação prévia dos danos existentes;
- Pintura apresenta “casca de laranja”, escorridos, bolhas de ar, sujidade ou poeiras.



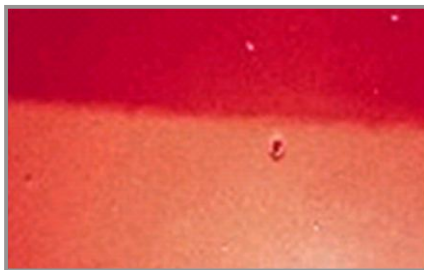
**Casca de Laranja** - Formação irregular da superfície semelhante à casca de laranja.



**Escorridos** - Escorridos de tinta nos elementos da carroçaria do veículo.



**Bolhas** - Pequenos pontos de empolamento na superfície.



**Sujidade e Poeiras** - Partículas salientes da superfície da demão final.

## É POSSÍVEL SABER PREVIAMENTE QUAL O VALOR DO RECONDICIONAMENTO?

Sim, através da marcação de uma pré-inspecção pelo nº

**800 20 42 98**

A pré-inspecção é um serviço opcional (para mais detalhe sobre o valor, consulte a LeasePlan) e só está disponível nas instalações da Carnext e da Manheim (Lisboa e Porto).

O resultado da pré-inspecção efectuada é dado a conhecer através do envio do relatório para o gestor de frota do Cliente.

De salientar que este resultado não é vinculativo, uma vez que poderão existir danos resultantes da utilização do veículo ocorridos entre a pré-inspecção e a devolução efectiva à LeasePlan.

## QUAL O PROCEDIMENTO, EM CASO DE ATRASO, EM RELAÇÃO À HORA MARCADA?

No caso de ter efectuado marcação para devolução do veículo e se verifique um atraso superior a 15 minutos, o Cliente ficará sujeito à disponibilidade de um técnico, que o atenderá por ordem de chegada, em função das marcações já agendadas e horário estabelecido.

## O QUE SÃO OS FLAT FEES?

São valores fixos definidos pela LeasePlan, aplicados independentemente da marca e modelo do veículo, que não reflectem o valor real do componente ou peça da origem.

Item	Valor a debitar	Observação
Manual de instruções do automóvel	0	
Manual do rádio	0	
Código de rádio	0	
Código de chaves	0	
Livro de registo de manutenção	200	
Antena	15	
Painel de rádio ou rádio	Valor marca	
Pneu suplente	Ver tabela pneus LP	
Pára-brisas - substituição	Valor marca	
Pára-brisas - reparação danos sem fissuras < 1 cm	75	
Tampões de roda	20	
CD de navegação	100	
Reparação de forro de banco	50 por intervenção	
Reparação de furos no tablier - Kit Tablier	50 por kit	
Reparação tablier - outros pequenos danos	150	
Tapetes	20 por conjunto	
	Valores sem IVA em €	

\*A LeasePlan reserva-se no direito de alterar a tabela sem pré-aviso.  
O valor do flat fee da chaves é considerado por marca e varia entre 100€ e 200€.

## COMO SÃO CALCULADOS OS VALORES APRESENTADOS NO RELATÓRIO EFECTUADO PELA SGS?

A SGS utiliza a ferramenta Eurotax, standard no mercado automóvel para o efeito.

Esta ferramenta permite uma orçamentação de trabalhos de reparação ou de substituição do dano em causa, de acordo com os preços e tempos preconizados por cada marca.

Ao valor apurado é aplicada uma taxa de depreciação consoante a idade e a quilometragem do veículo em causa.

Aos flat fees não é aplicada depreciação, pois são valores fixos definidos pela LeasePlan.

## O QUE É O THRESHOLD?

O threshold é um tecto máximo no valor de 250€, definido pela LeasePlan para a assunção dos custos de recondicionamento que não excedam este valor.

## QUANDO O VALOR É SUPERIOR AOS 250€ DO THRESHOLD, PORQUE RAZÃO NÃO DEBITAMOS APENAS A SUA DIFERENÇA?

O threshold não está previsto contratualmente, é aplicado pela LeasePlan com o intuito de não penalizar veículos devolvidos em final de contrato que apresentem danos “não aceitáveis” até 250€. Este custo representará uma pequena desvalorização na venda do veículo, assumindo a LeasePlan o mesmo.

Quando o valor apurado excede o montante dos 250€, considera-se que a gravidade do(s) dano(s) resultará numa desvalorização superior do veículo, pelo que o valor será assumido pelo Cliente na sua totalidade.



## PORQUE SÃO APLICADOS ESTES VALORES NOS FLAT FEES QUANDO A AQUISIÇÃO DO “COMPONENTE” TEM GERALMENTE UM VALOR INFERIOR?

O valor debitado não reflecte o valor real do componente em causa, uma vez que existe a necessidade de diligenciar acções para a sua obtenção e reposição, que por vezes não é possível efectuar antes da venda do veículo.

A título de exemplo referimos o Manual de Manutenção e da 2ª chave:

O Manual de Manutenção carece de aquisição do mesmo junto da marca, recolha dos registos dos serviços de manutenções efectuados junto das respectivas oficinas e colocação do manual no interior do veículo antes da sua venda.

Para a 2ª chave, necessidade de adquirir a mesma junto da marca, codificá-la e colocar no interior do veículo antes da sua venda.

Em ambos os casos, a logística implícita, inviabiliza a sua reposição em tempo útil, motivando a venda do veículo sem os componentes referidos, originando um débito proporcional à sua desvalorização.

## PORQUE MOTIVO A REMOÇÃO DE AUTOCOLANTES E POLIMENTO NÃO É CONSIDERADO NO RELATÓRIO DE PERITAGEM EFECTUADO PELA SGS?

Esta operação resulta da necessidade de verificar a existência de possíveis danos debaixo dos autocolantes.

A remoção dos autocolantes e polimento dos veículos é efectuada por uma entidade distinta da SGS, pelo que, o valor não é considerado no acondicionamento, dando origem a um débito adicional.

A remoção dos autocolantes e o polimento ocorre antes de ser efectuada a peritagem da SGS.

## É POSSÍVEL PROCEDER À DEVOLUÇÃO DE MANUAIS E CHAVES APÓS A DEVOLUÇÃO DO VEÍCULO? A LEASEPLAN CONSIDERA A ANULAÇÃO DESTE VALOR NO RECONDICIONAMENTO?

Sim, desde que seja no próprio dia e entregue ao perito que efectuou a inspecção. Nestas situações o relatório é corrigido e o valor não será debitado.

Caso a devolução seja efectuada posteriormente, a LeasePlan reserva-se no direito de proceder ao débito, isto porque, o veículo entra no circuito de revenda sendo desvalorizado pela falta dos mesmos. A LeasePlan não tem forma de garantir a logística (sem custos) da colocação destes componentes, no interior dos veículos que foram devolvidos anteriormente nos parques dos Centros Operacionais, ou devolvidos através do serviço prestado pelo transportador.

Excepção ao acima descrito, são as terminações em oficina, em que o Cliente deverá proceder à devolução dos manuais e chaves para a LeasePlan no prazo de 5 dias úteis.

## COMO POSSO EVITAR CUSTOS DE RECONDICIONAMENTO?

A LeasePlan tem disponível um produto inovador no mercado automóvel – Seguro de acondicionamento – que evitará o débito de danos, para mais informações poderá consultar o site [www.leaseplan.pt](http://www.leaseplan.pt)



QUEM SOMOS CLIENTE CONDUTOR CARRERA RESPONSABILIDADE SOCIAL CONTACTOS

Cliente

Você está aqui > Home / Cliente / Serviços / Seguro de Recondicionamento

Aluguer Operacional LeasePlan

Produtos

Serviços

Preços limitados

Garantia Total Premium

Seguro de Recondicionamento

### Seguro de Recondicionamento

A cobertura que o acompanha até ao fim

A pensar nas preocupações que tem com o seu automóvel no final do contrato de renting, a LeasePlan desenvolveu a cobertura de seguro mais inovadora do mercado de aluguer operacional.

Com o seguro de recondicionamento da LeasePlan reduz eventuais riscos de suportar custos associados a danos não enquadrados no uso normal do seu veículo.

A solução que procurava



*It's easier to leaseplan*

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

Edifício Burgo, Avenida da Boavista, 1837 - sala 7.1  
4100-133 Porto

Tel.: 707 20 20 20  
Fax: 21 446 18 77  
E-mail: [contacto@leaseplan.pt](mailto:contacto@leaseplan.pt)

**[WWW.LEASEPLAN.PT](http://WWW.LEASEPLAN.PT)**