

BMW Financial  
Services

[www.bmw.pt](http://www.bmw.pt)



Pelo prazer  
de conduzir



# MANUAL DE DEVOLUÇÃO E INSPEÇÃO DE VEÍCULOS EM FIM DE CONTRATO.

PROCESSO DE DEVOLUÇÃO.

# MANUAL DE DEVOLUÇÃO DE VIATURAS

Processo de entrega	3
Agendamento da entrega	4
Checklist de elementos para entrega	5
Inspeção da viatura	6
Exemplos de danos aceitáveis e não aceitáveis	8
Condições gerais sobre a inspeção e entrega da viatura	13
Medidor de danos	19

# ENTREGA DE VIATURA TRANSPARÊNCIA NO PROCESSO.

## **NA BMW FINANCIAL SERVICES A SUA SATISFAÇÃO É IMPORTANTE.**

Pretendemos que o processo de devolução da sua viatura seja transparente e elucidativo, assim como as regras de verificação da viatura a ter em consideração no final do contrato.

Assim, este manual irá apoiá-lo a encontrar a informação necessária, como também os exemplos de danos aceitáveis e não aceitáveis, no decurso de uma utilização normal.

Se pretender colocar alguma questão que não esteja contemplada neste manual, pode fazê-lo através do serviço de apoio ao cliente.

A BMW Financial Services tem como parceiro a SGS, a empresa líder em Portugal na inspeção, verificação e avaliação de danos em viaturas. O rigor e isenção da SGS garantem ao cliente a correta inspeção e avaliação de danos da viatura entregue.

## **SERVIÇO DE APOIO AO CLIENTE**

BMW Financial Services

Tel: (+351) 214 873 200

Tel: (+351) 808 200 068

Fax: (+351) 214 873 220

E-mail: [info\\_sf@bmw.pt](mailto:info_sf@bmw.pt)

WHEN YOU NEED TO BE SURE

**SGS**

# ENTREGA DE VIATURA

## AGENDAR A ENTREGA DA VIATURA NA CONCESSÃO.

**COM A MARCAÇÃO DA PERITAGEM, OS SEGUINTE ELEMENTOS E DOCUMENTOS TERÃO QUE SER GARANTIDOS NO DIA DA ENTREGA:**

- Viatura lavada (interior e exterior).
- Certificado de Inspeção Periódica Obrigatória (IPO) válida.
- Comprovativo de pagamento do Imposto de Circulação/Imposto Único de Circulação.
- Livro de manutenções com os respetivos carimbos das manutenções.
- CD´s ou DVD´s com sistema de navegação.
- Pneu sobressalente.
- Rádio.
- Antena.
- Macaco e chave de rodas.

A MARCAÇÃO COM A SGS DEVE SER FEITA 15 DIAS ANTES DA ENTREGA DA VIATURA, ATRAVÉS DO NÚMERO:

**217 104 200**



# ENTREGA DE VIATURA

## CHECKLIST DE ELEMENTOS PARA A ENTREGA.

- Todas as chaves entregues ao cliente no momento da entrega da viatura em nova.
- A viatura deve ser acompanhada do DUA, ou livrete e registo de propriedade.
- O comprovativo de pagamento do Imposto Único de Circulação e/ou Imposto de Circulação do ano em curso.
- Livro de manutenção.
- Manuais de instruções da viatura.
- Inspeção Periódica aprovada e em dia.
- Dístico colocado no para-brisas da viatura.
- Certificado de inspeção dentro da viatura.
- CD´s ou DVD´s com sistema de navegação.
- Pneu sobressalente, macaco e chave de rodas.
- Rádio e antena.

### ENTREGA



Se o locatário não comparecer no local acordado até ao máximo de 30 minutos após a hora acordada será cobrada uma penalização de 31€ + IVA.

### INSPEÇÃO PERIÓDICA OBRIGATÓRIA



Se a viatura não tiver a Inspeção Periódica Obrigatória em dia, serão cobrados 200€ + IVA e debitadas as anomalias detetadas em IPO.

### LAVAGEM DA VIATURA



Se a viatura não for entregue limpa, exterior e interiormente, o valor de reinspeção e respetiva limpeza será debitado pelo valor de 120€ + IVA (interior e exterior) ou 60€ + IVA (exterior) e os danos encontrados após a respetiva limpeza serão debitados.

# ENTREGA DE VIATURA INSPEÇÃO.

A SGS realizará a inspeção da viatura de acordo com critérios definidos que têm em consideração a utilização normal da viatura, nas durações e quilometragens contratadas, elaborando no final um relatório com os danos que não se consideram como decorrentes do uso normal da viatura e de acordo com as tabelas de reparação da marca.

Queremos que esteja, desde o início, informado sobre danos e avarias que não são aceites, assim como os elementos e documentação obrigatória (antenas, pneus, chaves, documentos, etc).



Chave  
e documentação



Estado geral  
da viatura



Mecânica



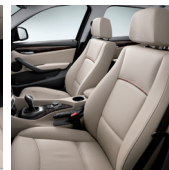
Carroçaria  
e pintura



Óticas e vidros



Comandos



Interiores



Pneus e jantes

## PARA O AJUDAR

Na última página deste manual encontra um medidor de danos que lhe permite verificar se o tamanho dos riscos e o desgaste dos pneus, estão de acordo com as regras estabelecidas pela BMW Financial Services de uma forma simples e prática.

# ENTREGA DE VIATURA



Chave  
e documentação

Por questões de logística, relacionadas com a receção e transporte da viatura, para os diferentes pontos de venda, **não é possível aceitar a devolução de material, numa data posterior à data de entrega da viatura**, como: manuais, documento único automóvel, 2ª chave, tampões, antenas, isqueiros e tapetes.

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.



Mecânica

Motor e a caixa de velocidades não poderão estar danificados, devendo estar ambos 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 direção devem estar em bom estado de utilização.



Estado geral  
da viatura

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.

Todos os componentes da viatura deverão encontrar-se em pleno funcionamento e qualquer componente avariado ou danificado será sempre considerado como inutilizado e será debitado no orçamento.

# ENTREGA DE VIATURA

## EXEMPLOS DE DANOS ACEITÁVEIS E NÃO ACEITÁVEIS.



Carroçaria  
e pintura

### ACEITÁVEL:

- Riscos com material base a aparecer **desde que não superiores a 10 mm** e a um número máximo de **dois por painel**.

- Riscos, desde que a sua reparação não necessite de repintura, sendo portanto removíveis através de polimento.

- São aceitáveis **mossas com diâmetro inferior a 10 mm**, em número igual ou inferior a **2 por painel**.



### NÃO ACEITÁVEL:

- Riscos ou quaisquer outros danos na pintura, com material base a aparecer, desde que superiores a 10 mm e /ou a um número superior de dois por painel.





# ENTREGA DE VIATURA

## EXEMPLOS DE DANOS ACEITÁVEIS E NÃO ACEITÁVEIS.



Carroçaria e pintura

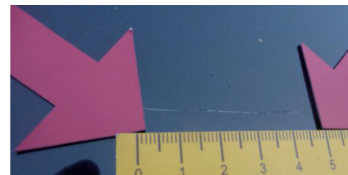
### ACEITÁVEL:

- Riscos ou quaisquer danos na pintura do rebordo da porta, desde que o seu comprimento seja inferior a 4 cm.



### NÃO ACEITÁVEL:

- Riscos ou quaisquer danos na pintura do rebordo da porta, desde que o seu comprimento seja superior a 4 cm.



# ENTREGA DE VIATURA

## EXEMPLOS DE DANOS ACEITÁVEIS E NÃO ACEITÁVEIS.



Óticas  
e vidros

### ACEITÁVEL:

- 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.

- Os vidros de farol ou as suas proteções plásticas podem ter pequenas falhas desde que não prejudiquem a aparência geral do veículo.

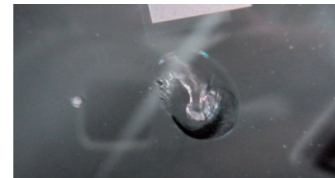


### NÃO ACEITÁVEL:

- Pequenas falhas ou lascas com diâmetro superior a 2 mm.

- Pequenas lascas ou falhas na zona de varrimento das escovas.

- Vidros ou proteções de farol com prejuízo da aparência do veículo.



# ENTREGA DE VIATURA

## EXEMPLOS DE DANOS ACEITÁVEIS E NÃO ACEITÁVEIS.



Interiores e comandos

### ACEITÁVEL:

- Os interiores devem estar em bom estado de conservação, de acordo com a idade e a quilometragem da viatura.



### NÃO ACEITÁVEL:

- Furos ou queimaduras que impliquem a substituição de 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.



# ENTREGA DE VIATURA

## EXEMPLOS DE DANOS ACEITÁVEIS E NÃO ACEITÁVEIS.



Pneus e jantes



### ACEITÁVEL:

- As viaturas equipadas com pneus do tipo Run Flat de origem, só poderão ser devolvidas se equipadas com este tipo de pneus.
- É permitido que as jantes apresentem riscos superficiais no rebordo, até 8 cm.
- É aceitável que as jantes apresentem uma só moessa no rebordo, até ao material base desde que o seu comprimento não seja superior a 2 cm, e a jante seja reparável.



### NÃO ACEITÁVEL:

- 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: Bridgestone, Continental, Michelin, Dunlop ou Goodyear.
- Riscos ou moessas fora do rebordo da jante.



## 1. RESPONSABILIDADE DO LOCATÁRIO

1.1. Devolução de Viaturas e respetivo Agendamento.

1.1.1. O LOCATÁRIO deve agendar a devolução da viatura com o representante da LOCADORA, a SGS, através do nº de telefone 217 104 200, até 15 dias de antecedência. Deverá informar a SGS sobre a marca, modelo e matrícula da viatura a devolver. A marcação poderá ser alterada até 24 horas de antecedência.

1.1.2. As viaturas só podem ser devolvidas nos parques dos concessionários BMW. Os parques da BCA Leilões estarão reservados a devoluções de viaturas em processo de contencioso. As viaturas em processo de contencioso só poderão ser devolvidas nos parques da BCA Leilões.

1.1.3. As viaturas podem ser devolvidas nos parques, nos dias úteis e de acordo com o horário acordado com a SGS.

1.1.4. Se o Locatário não se apresentar no local acordado para a devolução da viatura até 30 minutos depois da hora marcada, será cobrada uma penalização de 31€ + Iva. O Locatário deverá efetuar nova marcação de devolução com a SGS.

1.1.5. As viaturas deverão ser devolvidas com a inspeção periódica obrigatória válida e aprovada, com o respetivo dístico colado no para-brisas e o certificado de inspeção dentro da viatura. As viaturas que não reúnam estas condições poderão ser aceites como devolvidas, podendo a BMW Renting, Portugal Lda. efetuar o débito das anomalias verificadas em Inspeção Periódica Obrigatória, realizada posteriormente à data de devolução da viatura. Será ainda debitado o valor de 200€ + IVA referente à devolução da viatura sem inspeção periódica válida e obrigatória.

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

1.1.7. Todas as viaturas devem ser devolvidas com todos os componentes que a seguir discriminamos: 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.

1.1.8. O comprovativo do pagamento do Imposto Único de Circulação e/ou Imposto de Circulação do Ano em curso, deve estar no interior de cada viatura.

1.1.9. 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.

## 1.2. Documentação.

1.2.1. 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.

1.2.2. O Manual de Instruções da viatura, Manual de Rádio, Livro de Manutenção, Livro Rede e todos os restantes documentos, DUA, livrete, título registo de propriedade, comprovativo de inspeção (selo e certificado), o duplicado de chave e livro de garantia devem ser devolvidos juntamente com a viatura e dentro da pasta própria para o efeito. Em caso de falta de algum destes componentes, o(s) mesmo(s) será(ão) debitado(s) como material em falta na Ficha de Peritagem.

## 2. PERITAGEM DAS VIATURAS

### 2.1. Estado Geral das Viaturas Devolvidas.

2.1.1. As viaturas devem ser devolvidas em bom estado de conservação, cumprindo todas as normas de manutenção e revisões, preconizadas pela marca.

2.1.2. A viatura deve ser entregue completa e de acordo com as especificações originais.

2.1.3. 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.

2.1.4. 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 o custo de um componente novo e respetiva montagem.

2.1.5. Todo o material em falta será sempre debitado na totalidade.

2.1.6. As viaturas devem ser entregues limpas, exterior e interiormente, e com combustível para pequenas manobras. Todas as viaturas que não forem devolvidas nestas condições, poderão ser reinspeccionadas, e os danos encontrados após a respetiva limpeza serão debitados. O valor de reinspeção e respetiva limpeza será debitado pelo valor de 120€ + IVA (interior e exterior) ou 60€ + IVA (exterior)

2.1.7. 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.

2.1.8. Qualquer anomalia na viatura que seja imputável à Garantia do Construtor deve ser solucionada antes da entrega da mesma.

2.1.9. Qualquer anomalia na viatura passível de ser reparada através do Seguro, deverá ser reparada antes da entrega da mesma.

### **3. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DE DANOS**

#### 3.1. Mecânica.

3.1.1. Motor e a caixa de velocidades não poderão estar danificados, devendo estar qualquer destes em normal funcionamento.

3.1.2. “Chassis”, o “berço do motor” e o “catalisador” serão sempre alvo de particular atenção. Qualquer dano no catalisador implicará a sua substituição.

3.1.3. A bateria tem de ser do modelo preconizado pela marca e seu ano de formação igual ou superior ao da viatura.

3.1.4. A suspensão e a direção devem estar em bom estado de utilização.

#### 3.1.5. Danos Mecânicos Aceitáveis.

a) Pequena moossa no “berço do motor” que não obrigue à sua substituição;

b) Pequenos incidentes na linha de escape, que não impeçam o seu normal funcionamento;

#### 3.1.6. Danos Mecânicos Não Aceitáveis.

a) Motor com “batida”, “grilar”, ou com funcionamento irregular;

b) Caixa de velocidades com dificuldades em engrenar mudanças ou presa;

c) Pancada ou vinco no “berço do motor”;

d) Pancada ou vinco na linha de escape, sobretudo no catalisador;

e) Resguardos do motor ou da caixa de velocidades partidos ou em falta;

f) Resguardos das cavas das rodas partidos ou em falta.

#### 3.2. Carroçaria e Pintura.

3.2.1. 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.

3.2.2. Qualquer pintura deverá estar exatamente de acordo com o tom da carroçaria, não podendo existir quaisquer diferenças de tonalidade.

3.2.3. Os para-choques e frisos devem estar num estado normal de apresentação.

#### 3.2.4. Danos Aceitáveis.

a) Riscos ou quaisquer outros danos na pintura, com material base a aparecer, desde que não superiores a 10 mm e a um número máximo de dois por painel;

b) Riscos ou quaisquer outros danos na pintura, desde que a sua reparação não necessite de repintura, sendo portanto removíveis através de polimento;

c) Riscos ou quaisquer danos na pintura do rebordo da porta, desde que o seu comprimento seja inferior a 4 cm;

d) São aceitáveis moedas com diâmetro inferior a 10 mm em número igual ou inferior a 2 por painel.

#### 3.2.5. Danos Não Aceitáveis.

Todos os danos na carroçaria e pintura das viaturas que não estejam acima identificados como aceitáveis, 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 BMW.

#### 3.3. Vidros.

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

##### 3.3.1. Danos Aceitáveis.

- a) 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);
- b) Os vidros de farol ou as suas proteções plásticas podem ter pequenas falhas desde que não prejudiquem a aparência geral do veículo ou afetem a eficiência do sistema de iluminação.

##### 3.3.2. Danos Não Aceitáveis.

- a) Riscos ou rachas ou proteções plásticas;
- b) Não são aceites vidros de substituição ou faróis, que não obedeçam 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 respetiva montagem.

#### 3.4. Interiores.

3.4.1. Os interiores devem estar em bom estado de conservação, de acordo com a idade e a quilometragem da viatura;

3.4.2. 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;

3.4.3. Os tapetes devem existir e corresponder aos preconizados pela marca;

3.4.4. Nos modelos/versões com tapetes próprios, estes devem corresponder aos fornecidos com o modelo;

3.4.5. 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.

##### 3.4.6. Danos Aceitáveis.

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



#### 3.4.7. Danos Não Aceitáveis.

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

#### 3.5. Pneus e Jantes.

3.5.1. As viaturas devem ser devolvidas com os 5 (cinco) pneus (se aplicável) e jantes de acordo com as especificações BMW, para o respetivo modelo/versão. O pneu sobressalente pode ser de uma marca diferente dos outros que equipam a viatura, desde que seja da marca dos de origem (Bridgestone, Continental, Michelin, Dunlop ou Goodyear);

3.5.2. As viaturas equipadas com pneus do tipo Run Flat de origem, só poderão ser devolvidas se equipadas com este tipo de pneus;

3.5.3. O desgaste dos 5 (cinco) pneus de cada viatura deve ser regular e estar de acordo com a quilometragem da viatura;

3.5.4. Os tampões de roda se aplicável nunca poderão estar riscados, partidos ou em falta;

3.5.5. As jantes devem estar intactas sem qualquer moessa;

3.5.6. 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.

#### 3.5.7. Danos Aceitáveis.

a) É permitido que as jantes apresentem riscos superficiais no rebordo, até 8 cm;

b) Pequenas sujidades em torno do pneu que possam ser retiradas por lavagem;

c) É aceitável que as jantes apresentem uma só moessa no rebordo, até ao material base desde que o seu comprimento não seja superior a 2 cm, e a jante seja reparável.

#### 3.5.8. Danos Não Aceitáveis.

a) Pneus com uma profundidade de sulcos inferior a 2 mm;

b) Pneus recauchutados;

c) Pneus com zonas de desgaste anormal quando comparadas com a restante superfície do pneu;

d) No caso de substituições de pneus, têm de ser de tipo e dimensões dos originais. Os pneus deverão ser das marcas: Bridgestone, Continental, Michelin, Dunlop ou Goodyear;

e) Riscos ou moessas fora do rebordo da jante.

### 3.6. Comandos.

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.

### 4. Peças.

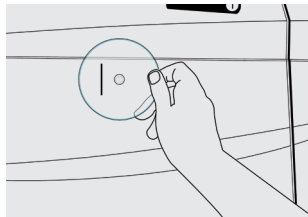
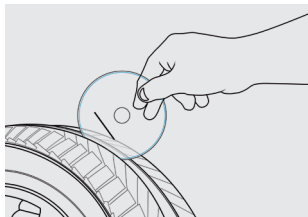
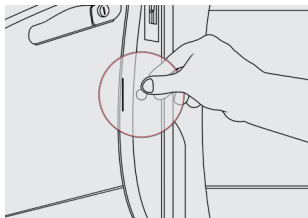
Todas as peças que forem necessárias substituir serão faturadas ao preço de venda ao público.

# INSPEÇÃO DA VIATURA MEDIDOR DE DANOS.

## COMO USAR:

- Utilize a ferramenta para confirmar a medida de moedas e dos riscos da sua viatura confirmando se estão dentro dos danos aceitáveis.

- Pode ser utilizada nos pneus, carroçaria, óticas e vidros.



**BMW Financial  
Services**

[www.bmw.pt](http://www.bmw.pt)



**Pelo prazer  
de conduzir**

# **BMW FINANCIAL SERVICES CONTACTOS.**

**BMW Financial Services**

Lagoas Park Edifício 11 - Piso 2

2740-244 Porto Salvo