

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

BMW Financial Services



Pelo prazer
de conduzir

MANUAL DE DEVOLUÇÃO DE VIATURAS

Processo de entrega

Agendamento da entrega

Checklist de elementos para entrega

Inspeção da viatura

Exemplos de danos aceitáveis e não aceitáveis

Condições gerais sobre a inspeção e entrega da viatura

ENTREGA DO SEU BMW TRANSPARÊNCIA NO PROCESSO.

NA BMW FINANCIAL SERVICES A SUA SATISFAÇÃO É IMPORTANTE.

Pretendemos que o processo de devolução do seu BMW seja transparente e elucidativo, assim como as regras de verificação 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 MACADAM.

O rigor e isenção da MACADAM garantem ao cliente a correta inspeção e avaliação da viatura entregue.

SERVIÇO DE APOIO AO CLIENTE

BMW Financial Services

Tel: (+351) 808 202 068

Fax: (+351) 214 873 220

E-mail: info_sf@bmw.pt

ENTREGA DO SEU BMW

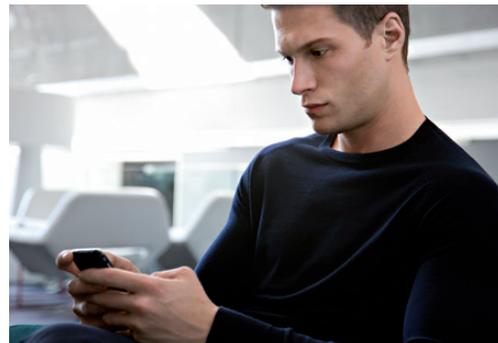
AGENDAR A ENTREGA DO SEU BMW NA CONCESSÃO.

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

- 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
- BMW lavado (interior e exterior)
- Macaco e chave de rodas (se aplicável)
- Pneu sobresselente ou kit de reparação de furo
- Antena (se aplicável)
- Rádio

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

808 202 068



NOTA IMPORTANTE:

Através da marcação de uma **pré-peritagem gratuita** poderá saber antecipadamente qual o valor dos danos e decidir pela reparação dos mesmos antes da entrega definitiva, evitando assim surpresas.

A utilização deste serviço está disponível até 30 dias antes da entrega final do seu BMW.

ENTREGA DO SEU BMW

CHECKLIST DE ELEMENTOS PARA A ENTREGA.

- Todas as chaves entregues no momento da compra do seu BMW
- O seu BMW deve ser acompanhado 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 e manuais de instruções do seu BMW
- Inspeção Periódica Obrigatória aprovada e em dia e certificado de inspeção dentro do seu BMW
- Dístico colocado no para-brisas do seu BMW
- CD's ou DVD's com sistema de navegação
- Rádio e antena
- Pneu sobresselente (ou kit de reparação de furo), macaco e chave de rodas (se aplicável)

ENTREGA



Se o locatário não comparecer no local acordado até ao máximo de 20 minutos após a hora acordada, e em caso de reagendamento, ser-lhe-á cobrada uma comissão de acordo com o preçário em vigor.

INSPEÇÃO PERIÓDICA OBRIGATÓRIA



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

LAVAGEM DO SEU BMW



Se o seu BMW não for entregue limpo, 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 DO SEU BMW INSPEÇÃO.

A MACADAM realizará a inspeção do seu BMW de acordo com critérios definidos que têm em consideração a utilização normal, nas durações e quilometragens contratadas, elaborando no final um relatório com os danos que não se consideram como decorrentes do uso normal do BMW 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

ENTREGA DO SEU BMW



**Chave
e documentação**

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

Estes elementos fazem parte do seu BMW, pelo que devem ser devolvidos em simultâneo com o mesmo, 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 do seu BMW.



**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. O seu BMW 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 do seu BMW deverão encontrar-se em pleno funcionamento e qualquer componente avariado ou danificado será sempre considerado como inutilizado e será debitado no orçamento.



Mecânica

O Motor e a caixa de velocidades não poderão estar danificados, devendo estar ambos em normal funcionamento. O Chassis, “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 fabricação igual ou superior ao do seu BMW. A suspensão e a direção devem estar em bom estado de utilização.

ENTREGA DO SEU BMW EXEMPLOS DE DANOS ACEITÁVEIS E NÃO ACEITÁVEIS.



**Carroçaria
e pintura**

ACEITÁVEL:

- Riscos ou quaisquer danos na pintura, **desde que o seu comprimento seja inferior a 2 cm.**
- Riscos, desde que a sua reparação não necessite de repintura, sendo portanto removíveis através de polimento;
- São aceitáveis **mossas com diâmetro inferior a 2 cm**, em número igual ou inferior a **2 por painel.**
- Riscos na parte inferior dos para-choques dianteiro e traseiro são aceitáveis desde que não sejam visíveis a dois metros de distância do seu BMW.



NÃO ACEITÁVEL:

- Riscos ou quaisquer outros danos na pintura, com material base a aparecer, desde que superiores a 2 cm e/ou a um número superior de dois por painel.



ENTREGA DO SEU BMW EXEMPLOS DE DANOS ACEITÁVEIS E NÃO ACEITÁVEIS.



**Carroçaria
e pintura**

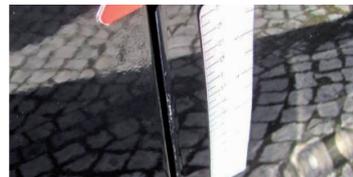
ACEITÁVEL:

- Riscos ou quaisquer danos na pintura do rebordo da porta, desde que o seu comprimento seja inferior a 15 cm.



NÃO ACEITÁVEL:

- Riscos ou quaisquer danos na pintura do rebordo da porta, desde que o seu comprimento seja superior a 15 cm.



ENTREGA DO SEU BMW 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 reflexos. Para que sejam considerados aceitáveis, estes danos devem estar dentro dos requisitos legais, e não podem também prejudicar a aparência do seu BMW. 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 seu BMW ou afetem a eficiência do sistema de iluminação.



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 que prejudiquem a aparência do veículo.



ENTREGA DO SEU BMW 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 do seu BMW.
- Desgaste na zona lateral dos bancos como resultado da entrada e saída de passageiros desde que não estejam rasgados.
- Desgaste e pequenos buracos nos tapetes originados pelos sapatos desde que a alcatifa base do seu BMW não esteja danificada.
- Alguns danos nos comandos, botões, volante e outros elementos poderão ser aceites desde que resultantes de uso corrente e não estejam em falta nem apresentem sinais de uso negligente.



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.



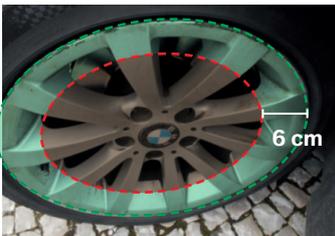
ENTREGA DO SEU BMW EXEMPLOS DE DANOS ACEITÁVEIS E NÃO ACEITÁVEIS.



Pneus
e jantes

ACEITÁVEL:

- Os BMW equipados com pneus do tipo Run Flat de origem, só poderão ser devolvidos se equipados com este tipo de pneus.
- São permitidos riscos superficiais até 6 cm do rebordo da jante e não superiores a 50% do seu perímetro.



 Zona em que são aceites danos até 50 % do perímetro da jante

 Zona em que não são aceites danos

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.
- Riscos ou mossa fora do rebordo da jante.
- Os pneus deverão ser das marcas: Bridgestone, Continental, Michelin, Dunlop, Goodyear, Kumho, Pirelli ou outra certificada para a marca BMW.





1. RESPONSABILIDADE DO LOCATÁRIO

1.1. Devolução de Viaturas e respetivo Agendamento.

1.1.1. O LOCATÁRIO deve agendar a devolução do BMW com a BMW Renting (Portugal) Lda, através do nº de telefone 808 202 068, até 15 dias de antecedência.

A marcação poderá ser alterada até 24 horas de antecedência.

1.1.2. O seu BMW só pode ser devolvido 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. O seu BMW pode ser devolvido nos parques, nos dias úteis e de acordo com o horário acordado com a BMW Renting (Portugal) Lda.

1.1.4. Se o Locatário não se apresentar no local acordado para a devolução do MINI até 20 minutos depois da hora marcada, e em caso de reagendamento, ser-lhe-á cobrada uma comissão de acordo com o preçário em vigor.

O Locatário deverá efetuar nova marcação de devolução com a BMW Renting (Portugal) Lda.

1.1.5. O seu BMW deverá ser devolvido com a inspeção periódica obrigatória válida e aprovada, com o respetivo dístico colado no para-brisas e o certificado de inspeção dentro da viatura. Caso não reúna estas condições, poderá ser aceite como devolvido, podendo a BMW Renting, Portugal Lda. efetuar o débito das anomalias verificadas em inspeção Periódica Obrigatória, realizada posteriormente à data de devolução do BMW. Será ainda debitado o valor de 200€ + IVA referente à devolução do BMW sem inspeção periódica válida e obrigatória.

1.1.6. O seu BMW deve estar devidamente segurado até à sua entrega no parque de devolução do BMW.

1.1.7. O seu BMW deve ser devolvido com todos os componentes que a seguir discriminamos: pneu sobressalente ou kit de reparação de furo, rádio, antena, macaco e chave de rodas (se aplicáveis).

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.

1.2. Documentação.

1.2.1. O seu BMW deve ser acompanhado 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 do seu BMW, Manual de Rádio, Livro de Manutenção (se aplicável), Livro Rede e todos os restantes documentos, DUJA, livrete, comprovativo da 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 DO SEU BMW

2.1. Estado Geral das Viaturas Devolvidas.

2.1.1. O seu BMW deve ser devolvido em bom estado de conservação, cumprindo todas as normas de manutenção e revisões preconizadas pela marca.

2.1.2. O seu BMW deve ser entregue completo 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 do seu BMW 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. O seu BMW deve ser entregue limpo, exterior e interiormente, e com combustível para pequenas manobras. Caso não seja devolvido nestas condições, será lavado, sendo o custo de cada lavagem debitado ao LOCATÁRIO.

Quando o estado de sujidade do BMW não puder ser debelado por uma lavagem normal, o custo de limpeza adicional, interior e exterior, será debitado ao LOCATÁRIO, sendo discriminadas todas as operações efetuadas.

2.1.7. O seu BMW só deve ter um jogo de chaves, tal como foi entregue em novo, e qualquer canhão de fechadura aplicado que não seja do código de origem será considerado como peça em falta.

2.1.8. Qualquer anomalia no seu BMW que seja imputável à Garantia do Construtor deve ser solucionada antes da entrega do mesmo.

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 um 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 o 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.

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

3.1.6. Danos Mecânicos 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.

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.

- Riscos ou quaisquer outros danos na pintura, desde que a sua reparação não necessite de repintura, sendo portanto removíveis através de polimento.
- São admissíveis riscos na parte inferior dos para-choques dianteiro e traseiro, desde que não sejam visíveis a 2 (dois) metros de distância da viatura.
- São aceitáveis moxas com diâmetro inferior a 2 cm, desde que não tenham afetado a pintura e em número inferior a 2 (dois) por painel, se reparáveis através de smart repair.
- São aceitáveis moxas com diâmetro superior a 2 cm, desde que não tenham afetado a pintura e sejam passíveis de reparação através da desmossagem.

3.2.5. Danos Não Aceitáveis.

Todos os danos na carroçaria e pintura do BMW 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 do BMW em vidro deverá ser reparado ou substituído de modo a obedecer aos requisitos legais.

3.3.1. Danos Aceitáveis.

· São consideráveis aceitáveis pequenas falhas ou lascas com diâmetro inferior a 2 mm e fora da área do limpa vidros do condutor.

Para que sejam considerados aceitáveis, estes danos devem estar dentro dos requisitos legais, e não podem prejudicar a aparência do BMW. O número de danos em toda a área vidrada também nunca poderá ser superior a 3 (três).

· Os vidros de farol ou as suas proteções plásticas podem ter pequenas falhas desde que não prejudiquem a aparência geral do BMW ou afetem a eficiência do sistema de iluminação e obedeçam aos requisitos legais.

3.3.2. Danos Não Aceitáveis.

· Riscos, rachas ou proteções plásticas.

· 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 partagem, 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 quilometragem do BMW.

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.

· 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.

· Reparações nos estofos e guarnições, desde que executadas de uma forma perfeita e respeitando os “standards” de qualidade.

3.4.7. 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.

· Rasgos, cortes ou danos nos estofos.

· 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. O BMW deve ser devolvido 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 “calçam” o BMW, desde que seja novo e da marca dos de origem (Bridgestone, Continental, Michelin, Dunlop, Goodyear, Pirelli, Kumho ou outra certificada para a marca BMW).

3.5.2. O desgaste dos 5 (cinco) pneus de cada BMW deve ser regular e estar de acordo com a quilometragem do BMW.

3.5.3. Os tampões, se aplicável, nunca poderão estar partidos ou em falta.

3.5.4. As jantes devem estar intactas, sem qualquer moossa a não ser que a mesma seja considerada recuperável.

3.5.5. 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. Nesses casos, será debitado um pneu novo.

3.5.6. Danos Aceitáveis.

- São permitidos riscos superficiais até 6 cm do rebordo e não sejam superiores a 50% do perímetro da jante.
- Pequenas sujidades em torno do pneu que possam ser retiradas por lavagem.
- É aceitável que as jantes apresentem uma só moossa no rebordo, desde que a sua dimensão não seja superior a 5 cm e seja reparável.

3.5.7. 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 da mesma marca dos originais.

3.6. Comandos.

Os comandos do BMW devem encontrar-se em pleno funcionamento, sem qualquer dano. A qualquer componente deste tipo que não esteja nestas condições, será debitado um componente novo. O mesmo acontece no caso de comandos em falta.

PEÇAS.

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





Pelo prazer
de conduzir

CONTACTOS.

Escolha a forma mais conveniente para nos contactar:

Por telefone: 808 202 068 (Linha aberta das 9:00 às 18:00 de 2ª a 6ª feira)

Por email: info_sf@bmw.pt

Por Correio:

BMW Financial Services
Lagoas Park Edifício 11- Piso 2
2740-270 Porto Salvo

Portal do Cliente:

Registe-se através do seguinte QR Code:

