

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



# 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.: 214 873 200  
(chamada para a rede fixa nacional)  
dias úteis das 09:00 às 18:00.

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

# ENTREGA DO SEU BMW AGENDAR A ENTREGA DO SEU BMW NO SEU CONCESSIONÁRIO.

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:

**214 873 200**  
**(chamada para a rede fixa nacional)**  
**dias úteis das 09:00 às 18:00.**



## **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**

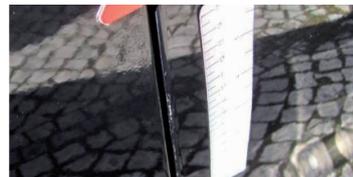
## ACEITÁVEL:

- 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:

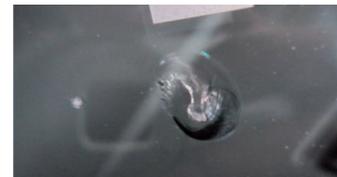
- Pequenas falhas ou lascas com diâmetro inferior a 2 mm, fora da área de varrimento das escovas e que não originem reflexos. Para que sejam considerados aceitáveis, estes danos devem estar dentro dos requisitos legais, e não podem também prejudicar a aparência do seu BMW. O número de danos em toda a 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



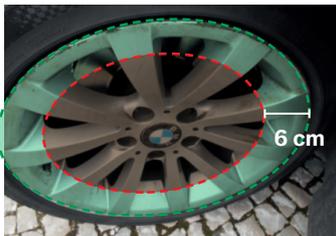
# ENTREGA DO SEU BMW EXEMPLOS DE DANOS ACEITÁVEIS E NÃO ACEITÁVEIS.



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 214 873 200 (chamada para a rede fixa nacional) dias úteis das 09:00 às 18:00, 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, DUA, 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.

2.1.9. Após a entrega do seu BMW não será autorizada nenhuma reparação no veículo.

### 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 presas.
- 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 peritagem, o custo de uma peça nova e respectiva montagem.

#### 3.3.3. Substituição De Vidros.

Não é possível efetuar qualquer substituição/reparação de vidros após a entrega da viatura.

### 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 respectivo.

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 moessa 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 moessa 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.

## **SUBSTITUIÇÃO DE MATERIAIS.**

Todos os materiais (peças e pneus) que forem necessárias substituir serão faturadas ao preço de venda ao público, reservando-se a BMW ao direito de não devolver os anteriores.





Pelo **Prazer** de conduzir

# CONTACTOS.

**Escolha a forma mais conveniente para nos contactar:**

**Por telefone:** 214 873 200 (chamada para a rede fixa nacional) dias úteis das 09:00 às 18:00.

**Por email:** [info\\_sf@bmw.pt](mailto: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:

