



Open Options.

Manual do Estado de
Devolução do Veículo.



Índice

Processo Open Options	03
4 Opções no Final do Contrato	04
Introdução	05
Princípios Gerais	06
CrITÉrios de Avaliação	07
Exterior > Pneus, Jantes e Tampões	08
Exterior > Vidros, Espelhos e Faróis	10
Exterior > Pintura e Carroçaria	12
Exterior > Para-Choques, Frisos e Grelhas	14
Interior > Bancos, Tablier e Tapetes	16
Interior > Porta-Bagagens . Veículos de passageiros	18
Interior > Porta-Bagagens / Zona de Carga . Veículos Comerciais	19
Interior > Chassis / Mecânica	20
Checklist de documentos a devolver com o veículo	21
Termos & Condições	22
FAQ'S	23

Processo Open Options.

Escolha o seu novo Volkswagen.

Selecione o **prazo pretendido** ou o **valor que pretende pagar mensalmente** (com ou sem entrada, de forma a reduzir ainda mais a sua prestação).



No final do prazo contratado, tem 4 opções:

- 1 Trocar por um novo Volkswagen
- 2 Devolver o Veículo
- 3 Refinanciar o Valor Final Garantido
- 4 Pagar o Valor Final Garantido

4 opções no final do contrato

1 Trocar por um novo Volkswagen

No final do contrato, pode optar por trocar o seu Volkswagen por um novo Volkswagen, entregando o seu veículo atual. Para isto, basta que o seu veículo se encontre dentro da tolerância quilométrica, que cumpra as condições previstas no Manual de Estado de Devolução do Veículo e que tenha efetuado corretamente as manutenções num Concessionário ou Oficina Autorizada Volkswagen.

2 Refinanciamento

Se pretender adquirir o veículo sem perder liquidez, poderá optar por refinarciar o Valor Final Garantido através de um novo contrato de financiamento. Desta forma, mantém o seu veículo sem ter de realizar um esforço financeiro elevado.

3 Pagamento do Valor Final Garantido

Na data final do prazo contratado ser-lhe-á cobrado, via débito direto, o valor em dívida. Após boa cobrança, deverá tomar as diligências necessárias para extinguir a reserva de propriedade.

4 Entregar o Veículo

No final do contrato e caso cumpra todas as condições previstas, poderá optar por entregar o veículo, servindo o mesmo para liquidar o valor da última prestação (Valor Final Garantido).

Introdução

De modo a simplificar ao máximo o processo de devolução do veículo para os nossos clientes, a Volkswagen Financial Services definiu critérios claros relativos ao estado aceitável de devolução dos mesmos.

O veículo deverá ser devolvido com todas as chaves, manuais, documentos (por exemplo, o Documento Único Automóvel, Carta Verde do Seguro) e equipamentos entregues com o veículo, num dos locais indicados para o efeito pela Volkswagen Financial Services. Aquando da entrega, o veículo deve apresentar um estado de conservação adequado à respetiva idade e quilómetros, não deve apresentar danos, e deve estar em condições que permitam uma utilização segura do mesmo.

Para agilizar e simplificar a devolução do veículo, agradecemos que tenha em conta os seguintes aspetos, antes de proceder à entrega: os veículos devem ser entregues lavados e com o interior limpo e aspirado, de modo a permitir uma correta avaliação dos danos. Todos os objetos que não pertençam ao veículo devem ser retirados do mesmo.

O estado de conservação adequado, passa por devolver o veículo com a inspeção periódica obrigatória, caso exista essa necessidade. Deverá também ser realizada a manutenção, conservação e reparação normal ou extraordinária, cumprindo nomeadamente as instruções de prazo e quilometragem do fornecedor, fabricante

e/ou importador, nas oficinas da rede oficial de concessionários e oficinas autorizadas da respetiva marca. Caso se verifique que a próxima inspeção ou manutenção ocorre nos 2 meses seguintes à data de entrega do veículo ou no decurso dos próximos 2.500 km, o Cliente deverá dirigir-se ao concessionário e realizar a respetiva inspeção, suportando os inerentes custos.

Princípios Gerais

Durante a sua normal utilização, os veículos estão sujeitos a uma série de situações que lhes causam desgaste, considerado normal. Consideram-se, portanto, aceitáveis e, como não afetam o valor do veículo nem carecem de reparação, são considerados danos aceitáveis. Este denominado desgaste normal, tem sempre em consideração os anos e quilómetros de utilização do veículo.

Por outro lado, existem danos que não se enquadram no desgaste normal e são, por esse motivo, sujeitos à cobrança do valor correspondente para a sua reparação*. Esse valor pode ser encontrado na tabela de recondicionamento disponível em vwfs.pt.

*Se o custo identificado referente aos danos a cobrar for inferior a 250€ sem IVA incluído (sem desconto), não será cobrado qualquer valor.

Este manual tem como objetivo exemplificar e esclarecer, o estado dos veículos que é considerado aceitável, e os danos que se consideram não serem aceitáveis. Deste modo, caso pretenda, poderá saber de antemão quais os danos que serão sujeitos a valorização e débito, caso opte por proceder à devolução do veículo.

No fim do manual poderá encontrar uma útil lista com toda a documentação e equipamentos que deverá entregar, assim como os aspetos que deverá ter em conta para devolver o veículo. Poderá utilizar o mesmo para se certificar que, quando for devolver o veículo, tem tudo o que necessita.



Critérios de Avaliação



Exterior

Pneus, Jantes e Tampões



Exterior

Pneus, Jantes e Tampões



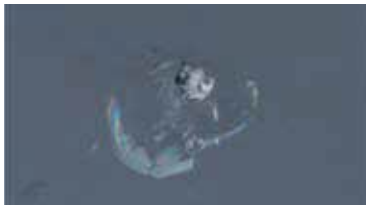
01. A profundidade mínima do rasto dos pneus é de 2 mm, medido conforme foto anterior;
02. Pequenas marcas de contacto dos flancos do pneu com outras superfícies, desde que não resultem cortes ou bolhas;
03. Pequenos cortes (<2 mm) no protetor de jante dos pneus;
04. Riscos inferiores a 100 mm no rebordo das jantes de liga leve ou dos tampões de roda, desde que não exista perda de material ou remoção da pintura no corpo da jante.



01. Profundidade do rasto dos pneus inferior a 2 mm;
02. Cortes ou faltas de material no flanco do pneu, de comprimento superior a 5 mm ou profundidade superior a 2 mm;
03. Bolhas ou deformações visíveis nos flancos dos pneus;
04. Pneus de marcas ou modelos diferentes no mesmo eixo;
05. Pneus de marca não indicada pela Volkswagen Financial Services (conforme previsto no Contrato);
06. Pneus com medidas ou características diferentes dos que equipavam de origem o veículo;
07. Deformações nas jantes;
08. Riscos nas jantes ou tampões superiores a 100 mm ou com perda de material da jante de liga leve, ou quebras no caso dos tampões;
09. Falta de tampões de roda.

Exterior

Vidros, Espelhos e Faróis



Exterior

Vidros, Espelhos e Faróis



01. Marcas de impactos com dimensão inferior no para-brisas, passíveis de serem reparadas, que não originem fissuras ou bolhas, e situadas fora da zona de varrimento das escovas limpa vidros, até um máximo de 2;
02. Marcas de impactos de pedras, pequenos riscos nos faróis (incluindo nevoeiro) ou farolins, sem originar quebras, que afetem a segurança e o bom funcionamento dos mesmos, ou permitam a entrada de humidades;
03. Riscos na pintura dos espelhos retrovisores, que não atinjam o material de base, e possam ser removidos com polimento;
04. Riscos em espelhos não pintados, que não sejam profundos e com comprimento inferior a 50mm.



01. Quaisquer danos nos vidros (fissuras, rachas, picos, impactos, ou outras deformações) na zona de varrimento das escovas ou que afetem a visão do condutor;
02. Mais do que 2 danos em cada vidro;
03. Fissuras ou rachas fora da zona de varrimento das escovas, que não sejam passíveis de reparação;
04. Riscos superiores a 10 mm, danos nos faróis ou farolins que originem quebras e/ou permitam a entrada de humidade, ou afetem o bom funcionamento dos mesmos;
05. Riscos na pintura dos espelhos retrovisores, que atinjam o material de base e não possam ser removidos com polimento;
06. Riscos em espelhos retrovisores não pintados, com mais de 50 mm ou que sejam profundos;
07. Espelhos partidos ou soltos.

Exterior

Pintura e Carroçaria



Exterior

Pintura e Carroçaria



01. A pintura deve estar brilhante, sem diferenças de tonalidade ou defeitos de reparações;
02. O veículo não deve ter autocolantes ou publicidade, assim como marcas resultantes da presença desses elementos (diferença de brilho ou cola);
03. A presença de pequenos riscos superficiais (<100 mm) é aceite, desde que não necessitem de pintura e possam ser removidos com polimento;
04. Esfoladelas até 20 mm de comprimento no rebordo das portas, desde que não apresentem formação de ferrugem;
05. Impactos de pedras com diâmetro inferior a 2 mm e em número inferior a 5 numa área de 100 mm²;
06. São aceites pequenas mossas ou deformações nos painéis, desde que não afetem a pintura, tenham dimensões inferiores a 20 mm de diâmetro e 1 mm de profundidade, até um máximo de 1 por painel e 3 em toda a viatura (Nota: o número de mossas é cumulativo com o número de riscos na pintura);
07. No caso dos veículos comerciais, considera-se aceitável um máximo de 2 mossas por painel, com diâmetro até 20 mm e 3 mm de profundidade.



01. Pinturas com defeitos de reparação, tais como grãos de pó, casca de laranja ou escorridos;
02. Riscos na pintura, que excedam 20 mm de comprimento, e tenham danificado a camada de pintura, necessitando, por esse motivo, de pintura para reparar, em número superior a 1 por painel ou 3 em todo o veículo;
03. Danos na pintura causados por agentes químicos ou excrementos de pássaros;
04. Diferenças de tonalidade entre painéis, devido a reparação anterior;
05. Marcas na pintura causada pela presença de autocolantes ou colas dos mesmos;
06. Mais de 5 marcas de impactos de pedras numa área de 100 mm², ou com diâmetro superior a 2 mm;
07. Esfoladelas nos rebordos das portas com mais de 20 mm de comprimento ou com formação de ferrugem;
08. Qualquer dano na pintura que apresente sinais de corrosão;
09. Mais de 1 pequena mossa por painel (2 no caso de viaturas comerciais), ou com deformações superiores a 20 mm de diâmetro/comprimento;
10. Várias pequenas mossas causadas por granizo;
11. Más reparações anteriores, como ondulações nos painéis;
12. Furos na carroçaria causados pela montagem de equipamentos adicionais, que tenham entretanto sido removidos (por exemplo, antenas);
13. Borrachas de vedação das portas rasgadas, com falta de material, ou outros danos.

Exterior

Para-Choques, Frisos e Grelhas



Exterior

Para-Choques, Frisos e Grelhas



01. São aceites ligeiros riscos nos para-choques e frisos, com um comprimento inferior a 100 mm, que não ultrapassem a camada de tinta e possam ser removidos através de polimento;
02. No caso dos para-choques e frisos não pintados, são aceites riscos superficiais com comprimento inferior a 100 mm, que não arranquem o material de base;
03. Marcas de impacto de pedras, desde que com a dimensão inferior a 2 mm, e que não atinjam o material de base do para-choques;
04. Marcas de transferência de tinta de outro veículo, desde que possam ser removidas através de polimento;
05. Alguma abrasão de pintura do para-choques, na zona de carga e descarga da bagageira, com um comprimento inferior a 100 mm;



01. Riscos com comprimento superior a 100 mm, ou que removam a camada de tinta, necessitando por esse motivo de pintura;
02. Riscos profundos nos para-choques e frisos não pintados, ou que ultrapassem os 100 mm de comprimento;
03. Deformações (mossas, vincos, estalados, fissuras) permanentes dos para-choques ou frisos;
04. Danos nos para-choques na zona de montagem dos sensores de estacionamento, que prejudiquem a fixação correta dos mesmos;
05. Danos na pintura do para-choques, na zona de carga e descarga da bagageira, que afetem a camada de pintura ou com comprimento superior a 100 mm;
06. Quaisquer danos nos suportes dos para-choques ou dos frisos;
07. Grelhas partidas ou não fixadas.

Interior

Bancos, Tablier e Tapetes



Interior

Bancos, Tablier e Tapetes



01. É aceite algum desgaste nos revestimentos dos bancos ou forros das portas, decorrentes da utilização normal do veículo, desde que não apresentem rasgões ou furos;
02. Ligeiros riscos nas zonas inferiores do tablier, forros das portas ou costas dos bancos, com comprimento inferior a 20 mm;
03. Deslocação natural dos revestimentos;
04. Ligeira sujidade nos estofos e revestimentos, que possa ser removida com limpeza simples dos mesmos, e não necessite de limpeza profissional;
05. Deformação ligeira dos bancos relacionada com a utilização normal e tendo em consideração a idade e quilometragem do veículo;
06. Desgaste e sujidade nos tapetes do veículo, relacionado com a utilização normal do veículo, desde que não apresentem buracos ou manchas que não sejam possíveis de remover através de limpeza;
07. Polimento e pequenos riscos no aro do volante (com ou sem revestimento em couro) devido à utilização normal, desde que não existam danos na superfície do mesmo ou material arrancado;
08. O forro do tejadilho poderá apresentar alguma sujidade, desde que a mesma possa ser eliminada através de limpeza simples.



01. Forros ou revestimentos dos bancos e portas manchados ou com sujidade excessiva, que necessite limpeza profunda e profissional;
02. Forros ou revestimentos dos bancos e portas rasgados, furados ou queimados;
03. Riscos profundos ou com comprimento superior a 20 mm nas zonas inferiores do tablier, forros das portas ou costas dos bancos;
04. Deformações dos bancos não coincidentes com a idade e quilometragem do veículo;
05. Tapetes ou alcatifa de revestimento do piso rotos, rasgados, queimados ou com manchas não possíveis de serem eliminadas;
06. Danos no tablier ou furos em zonas visíveis, bem como elementos de revestimento interior partidos ou estalados;
07. Grelhas de ventilação partidas;
08. Cintos de segurança manchados ou com mau cheiro, que necessitem de limpeza profissional;
09. Riscos profundos ou outros danos no aro do volante, com desagregação de material (com ou sem revestimento em couro);
10. Forro do tejadilho manchado ou com sujidade que requeira limpeza profissional;
11. Forro do tejadilho com cortes, furado ou queimado;
12. Comandos ou equipamentos soltos ou em falta;
13. Interiores sujos, com maus cheiros (tabaco, animais ou produtos químicos) e/ou com grandes quantidades de pelos de animais.

Interior

Porta-Bagagens (Veículos de Passageiros)



01. É aceite algum desgaste no revestimento do piso do porta-bagagens, desde que não esteja furado, ou apresente rasgões;
02. Pequenos riscos ou abrasões nos revestimentos plásticos do porta-bagagens, com comprimento máximo de 100 mm e numa área máxima de 100 x 100 mm.



01. Revestimentos do piso do porta-bagagens furados ou rasgados, manchados ou com sujidade profunda que necessite de limpeza profissional;
02. Riscos profundos, com comprimento superior a 100 mm ou em área superior a 100 x 100 mm, nos revestimentos plásticos;
03. Furos, quebras ou deformações permanentes nos revestimentos plásticos;
04. Acumulação excessiva de pelos de animais ou maus cheiros, que obriguem a limpeza profissional.



Interior

Porta-Bagagens / Zona de Carga (Veículos Comerciais)



01. São aceites riscos ou raspagens no revestimento do piso do porta-bagagens, desde que não esteja furado, ou apresente rasgões;
02. São aceites pequenas deformações no piso devido às operações de carga e descarga;
03. Ligeiras escoriações nos para-choques na zona de carga;
04. Pequenos cortes nas borrachas das portas, desde que não falte material e não afete a função de vedação das borrachas;
05. Riscos ou deformações nos painéis de divisão da zona de carga com o habitáculo;
06. Riscos nos painéis de revestimento laterais ou das portas.



01. Revestimento do piso do porta-bagagens furados ou rasgados;
02. Falta de tinta na chapa do piso (caso não tenha revestimento) ou nos painéis laterais;
03. Revestimentos dos painéis laterais ou das portas furados, partidos ou em falta;
04. Deformações profundas nas cavas das rodas;
05. Deformações dos painéis de chapa que afetem o correto funcionamento das portas, ou que sejam visíveis na parte externa do painel;
06. Danos que apresentem sinais de corrosão;
07. Borrachas de vedação das portas rasgadas, com material em falta e que não cumpram a função de vedação corretamente.



Interior

Chassis / Mecânica

Todos os danos no chassis, revestimentos de proteção inferior da carroçaria, ou da parte mecânica do veículo, causados por impactos com passeios ou outros objetos, são sujeitos a avaliação de custos e debitados ao cliente sendo apenas aceites riscos que não afetem o funcionamento correto do veículo nem a proteção anticorrosão da carroçaria.





Checklist

Documentos a devolver com o veículo

Lembre-se que todos os seguintes documentos devem ser entregues no momento da devolução do veículo. A sua falta (mesmo que entregues posteriormente) dará lugar a um pagamento adicional:

- ☐ Certificado de Matrícula (DUA)
- ☐ Certificado de Inspeção Periódica (se aplicável)
- ☐ Manual de Instruções do veículo
- ☐ Livro de Manutenção / Revisões do veículo
- ☐ Todas as chaves e respetivo código
- ☐ Manual de Instruções do rádio e respetivo código
- ☐ CD Navegação do sistema de navegação GPS (se aplicável)

Termos & Condições

Tolerância Quilométrica

Significa que na data de devolução do veículo, o Valor Futuro Garantido comunicado inicialmente, se mantém caso o Cliente tenha percorrido um excesso de quilômetros que não ultrapasse até 10% dos quilômetros contratados.

Custo de Quilômetro Adicional

Em função do veículo e dos quilômetros contratados, é definido um valor por quilômetro adicional.

Este valor apenas será cobrado caso se verifique, no final do prazo contratado, um excesso de quilômetros que seja superior a 10% dos quilômetros inicialmente contratados. Este valor destina-se a corrigir o VFG, pelos quilômetros adicionais que o veículo tenha.

Devolução do Veículo

No final do prazo contratado, quando o Cliente decida devolver o veículo, este terá

de ser devolvido nas condições que resultem da sua normal utilização. O estado de conservação adequado passa por ser devolvido com a inspeção periódica obrigatória e as inspeções segundo os intervalos e instruções de manutenção preconizados pela Marca, utilizando peças originais da respectiva Marca, líquidos, lubrificantes e óleos autorizados e homologados pela Volkswagen, devendo ser tal documento entregue com a devolução do veículo.

Para além disso, é necessário que o veículo assegure uma manutenção, conservação e reparação, normal ou extraordinária, cumprindo nomeadamente as instruções do fornecedor, fabricante e/ou importador e efetue todas as intervenções de manutenção, conservação e todas as reparações necessárias numa Oficina Autorizada Volkswagen. Se no ato da entrega, o desvio para a próxima manutenção contemplada pela Marca, for

até 2 meses ou 2.500 km, o Cliente deverá dirigir-se ao seu Concessionário e realizar a respetiva revisão, suportando o seu custo.

Recálculo do Valor Futuro Garantido

No caso em que o Cliente ultrapasse em mais de 10% os quilômetros contratados, o Valor Futuro Garantido será reavaliado.

Valor Futuro Garantido

O valor da última prestação corresponde ao valor que a Volkswagen Financial Services estima que seja o valor de mercado do veículo no final do prazo contratado. Este valor está garantido caso o Cliente cumpra as condições previstas (manutenção num Concessionário Oficial, quilômetros contratados e estado de conservação do veículo). Assim o Cliente está protegido de eventuais desvalorizações que ocorram no mercado.

FAQ'S

O que acontece caso tenha percorrido mais quilómetros do que aqueles que foram contratados?

Caso o desvio de quilómetros seja inferior a 10% dos quilómetros contratados, há lugar à cobrança de quilómetros adicionais, sem alteração do VFG. Caso os quilómetros percorridos em excesso sejam superiores a 10% dos quilómetros contratados, haverá uma reavaliação do VFG.

Se o valor de mercado na altura do final do prazo contratado for inferior ao Valor Futuro Garantido?

Caso o Cliente não ultrapasse em 10% os quilómetros contratados inicialmente e decida optar pela troca por um novo Audi, ou devolver o veículo, o VFG comunicado no início do contrato mantém-se, independentemente de todas as flutuações que possam ter ocorrido no mercado desde então. Desta forma o Cliente, não precisa de se preocupar com o processo de venda

do seu anterior veículo, apenas em conduzir o seu novo Volkswagen.

Que despesas tenho com este contrato?

As despesas em que incorre num contrato Open Options, são as mesmas que incorre num normal contrato de crédito, sendo que este tipo de crédito é regulado pelas normas do Banco de Portugal.

Se desejar terminar o contrato antes do prazo decorrido?

Neste caso o Cliente deverá informar a Volkswagen Financial Services da sua intenção, sendo que a opção de devolução do veículo deixa de estar disponível. Caso o Cliente pretenda pagar o valor em dívida, as despesas de antecipação estão de acordo com a regulamentação definida para um contrato de crédito. Caso deseje trocar por um novo Volkswagen, o Valor Final Garantido será revisto.

No caso de devolução do veículo em que o desvio para a próxima revisão seja de 3.000 Kms, esta deverá ser realizada e paga pelo Cliente ao Concessionário?

Não, pois o desvio é superior a 2.500 Kms. No caso em que o desvio seja inferior ou igual a 2.500 km ou 2 meses para a respetiva revisão, o Cliente deverá realizar a revisão e fazer o respetivo pagamento ao Concessionário.

217 225 591*

Linha de Apoio ao Condutor

Volkswagen Financial Services



Alfrapark, Edifício G, Estrada de Alfragide, 67
2614-519 Amadora

Linha de Apoio ao Cliente: +351 210 320 200*
(Dias úteis das 9h-19h)

*Custo de uma chamada para rede fixa nacional

contact.volkswagen@vwfs.com

www.vwfs.pt

*As subsidiárias do Volkswagen AG, oferecem, sob a marca registada e licenciada "Volkswagen Financial Services", os seguintes serviços e produtos: **Financiamento e Seguros através do Volkswagen Bank GmbH - Sucursal em Portugal** | C.R.C Amadora, sob o NUPC 980463653 | Representação Permanente de Volkswagen Bank GmbH, com sede na Rua Gifhorn Strasse, 57, 38112 Braunschweig, Alemanha, C.R.C do Tribunal de Braunschweig sob o nº HTB1819 | Mediador de Seguros (agente) registado na ASF sob o nº D-HNQM-UQ9MO-22 | Seguros fornecidos pelas companhias de seguros a identificar no processo de contratação. **Renting e Serviços de Mobilidade** através da **Volkswagen Renting Unipessoal, Lda**. C.R.C Cascais sob o NUPC 507850149, capital social 435.000,00 Euros. **Contactos:** Alfrapark, Edifício G, R/C, Estrada de Alfragide, 67, 2614-519 Amadora | Email: contact.volkswagen@vwfs.com | Site: www.vwfs.pt | Tel: 210 320 200. Custo de uma chamada para rede fixa nacional.