

Guia de devolução do veículo

(Avaliação e parametrização de danos)



Better with every move.

 **ayvens**
SOCIÉTÉ GÉNÉRALE GROUP

Sumário

| | |
|---|----|
| O que você precisa saber | 3 |
| 1.1. Itens de devolução obrigatória | 3 |
| 1.2. Instruções | 3 |
| 1.3. Fluxo de devolução do veículo | 4 |
| 1.4. Formulário para agendamento da vistoria e coleta | 5 |
| | |
| O que você precisa conhecer | 6 |
| 2.1. Laudo de vistoria | 6 |
| | |
| Verificação interna do veículo | 7 |
| 3.1. Parte Elétrica e Painél Interior | 7 |
| 3.2. Porta Mala / Painel Traseiro | 8 |
| 3.3. Estofamento / Revestimentos / Tapetes | 9 |
| 3.4. Situação Motor / Número Chassis | 10 |
| | |
| Verificação externa do veículo | 13 |
| 4.1. Vidros / Pára-brisas | 12 |
| 4.2. Faróis / Lanternas | 13 |
| 4.3. Pneus / Estepe | 14 |
| 4.4. Rodas Ferro / Liga Leve / Calotas | 15 |
| 4.5. Retrovisor | 16 |
| 4.6. Adesivos / Descaracterização e Plotagem | 17 |
| 4.7. Funilaria e Pintura / Polimento | 18 |
| 4.8. Peças plásticas | 19 |
| | |
| Parâmetros de cobrança | 20 |





O que você precisa saber

1.1. Itens de devolução obrigatória

No ato da devolução do veículo, todos os itens relacionados abaixo são de devolução obrigatória. A ausência de algum deles serão assinalados no laudo de vistoria e cobrados como avarias.

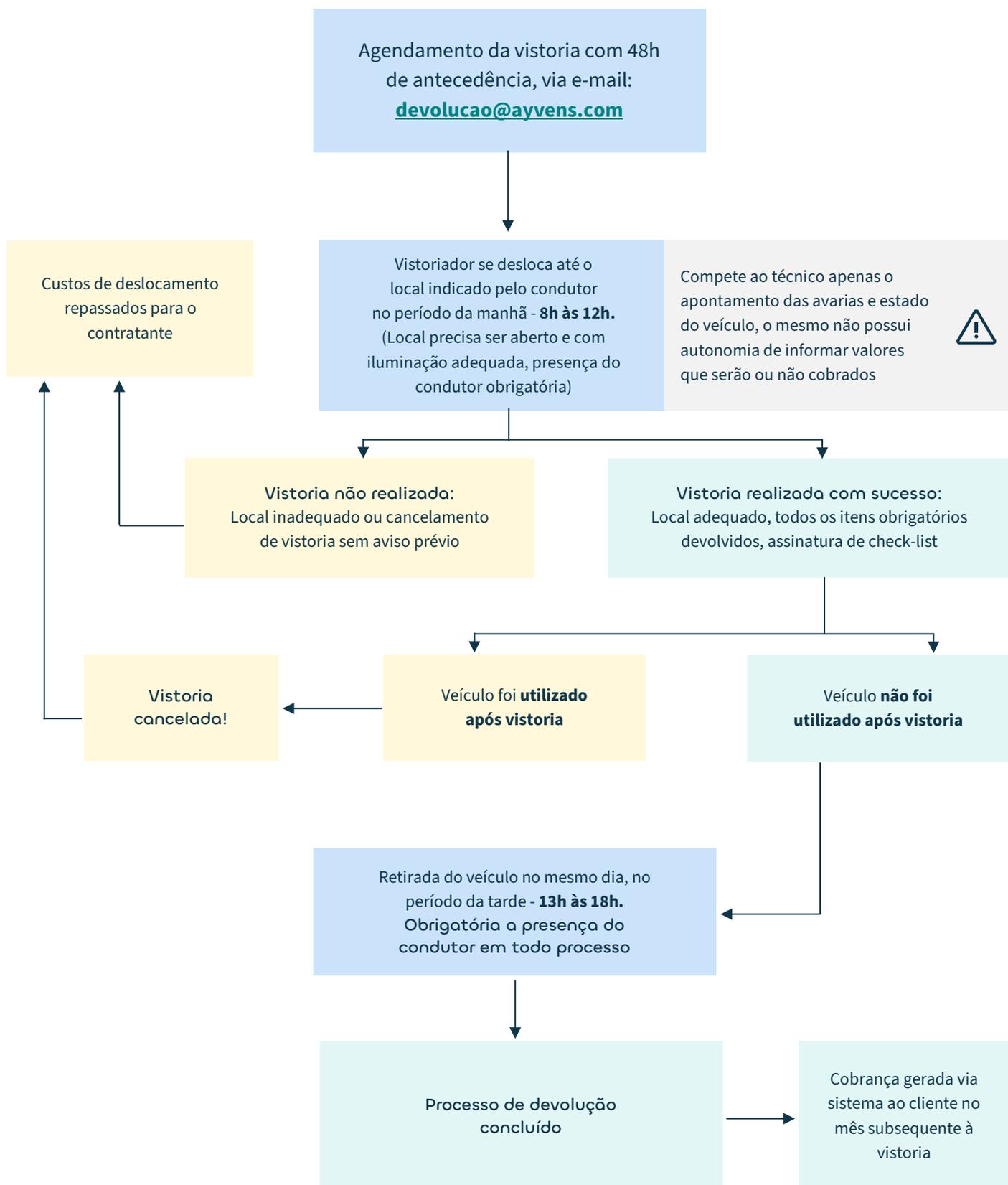
- Extintor (se aplicável, antes ou depois da mudança que o desobriga)
- Cartão de Navegação do GPS (se houver kit multimídia)
- Chaves e seu código – CODE
- Rádio e sua frente, se houver
- Manual do proprietário
- Manual do veículo
- Chave de roda
- Triângulo
- Macaco
- Estepe
- CRLV

1.2. Instruções

- O veículo deve estar limpo e com a bateria carregada.
- O condutor(a) deve acompanhar a vistoria apresentando um documento original com foto, podendo ser o crachá da empresa.
- O local precisa ser aberto e com iluminação adequada, ou seja, o veículo não pode estar em subsolo.
- Após a vistoria, o veículo não deve ser utilizado em hipótese alguma.
- Não nos responsabilizamos por itens deixados no veículo, inclusive TAGS de pedágios.
- O cancelamento da vistoria deverá ser feita com 24 horas de antecedência, do contrário, não teremos tempo hábil para suspendê-la.
- O vistoriador aguardará por 15 minutos no local agendado, após isso, seguiremos o cronograma.



1.3. Fluxo de devolução do veículo



1.4. Formulário para agendamento da vistoria e coleta



Formulário para devolução do veículo

Este formulário refere-se a devolução definitiva do veículo à Ayvens.

1. Agendamento

A solicitação deve ser feita com no **mínimo 48 horas úteis de antecedência** da data desejada para agendamento, não sendo possível sua realização em feriados, finais de semana e nos dois últimos dias úteis do mês.
As solicitações serão recebidas de **segunda a sexta-feira até as 16hs**, respeitando as 48hs úteis de antecedência da data desejada para o agendamento.

Preencher as informações abaixo e enviá-las para plevulcao@ayvens.com copiando sua gestão de frotas.

| | |
|---|--|
| Data de devolução do veículo | |
| Placa do veículo | |
| Nome do responsável | |
| Telefone do responsável (fixo e cel) | |
| Endereço completo | |
| Cidade/uf | |
| CEP | |
| CPF | |
| Documento com foto (cnh, rg ou crachá da empresa) anexado* | |

2. Vistoria

- ✓ O condutor deve apresentar um documento com foto, acompanhar e assinar o laudo;
- ✓ Serão realizadas no endereço residencial ou comercial do condutor;
- ✓ O veículo deve estar limpo e em pleno funcionamento;
- ✓ Serão realizadas **entre 08h e 12h** (sem agendamento de hora marcada);
- ✓ O local precisa ter luminosidade natural;
- ✓ Após a vistoria, **o veículo não pode ser utilizado em hipótese alguma**, se utilizado será cancelada, seus custos repassados para a contratante e deverá ser reagendada.

Itens obrigatórios para devolução:

| | | | |
|--------------------------|-----------------|--------------------------|-----------|
| CRLV do ano em exercício | Estepe original | CD player, se destacável | Triângulo |
| Chave original e reserva | Chave de roda | Manual | Macaco |

3. Coleta

- a. Os veículos serão retirados **no mesmo dia da vistoria entre às 13h e 18h** (sem agendamento de hora marcada).
- b. Fiquem atentos, pois não nos responsabilizamos por itens deixados no veículo, inclusive TAGS de pedágios.
- c. **Importante: O veículo não poderá ser liberado para coleta antes da realização da vistoria que deve ocorrer no período das 08 às 12 horas.**

4. Cancelamento
Poderá ser feito desde que solicitado com, no mínimo, 24 horas úteis de antecedência da data agendada.

Importante: Em caso de descumprimento das orientações acima o processo será cancelado e os custos repassados à contratante. Atentem-se as regras e nos encontramos à disposição em caso de dúvidas.

Equipe de desmobilização
Ayvens
3003-4800

Formulário para devolução definitiva do veículo FOR-DES-001 | Rev. 3 | Conf: NC



2 O que você precisa conhecer

2.1. Laudo de vistoria

É o documento oficial utilizado no momento da inspeção, para descrever o estado de conservação geral do veículo. Nele são detalhadas as condições internas e externas.

O laudo deverá ser preenchido corretamente com o registro das características técnicas e estado físico atual do veículo.

Todos os campos são de preenchimento obrigatório e ao final da vistoria o vistoriador e o condutor deverão assiná-lo e data-lo ficando uma via com o responsável pelo acompanhamento do processo.

A seção divide-se em duas etapas:

1º Dados administrativos do processo de vistoria, local para realização e características técnicas do veículo;

2º Classificação das avarias observadas, resumo do estado geral do veículo, registro dos itens de devolução obrigatória e reconhecimento da avaliação realizada pela contratada.



3 Verificação interna do veículo

O vistoriador deve inspecionar visualmente o interior do veículo e registrar no laudo as avarias existentes.

- Parte elétrica (faróis, setas, travas, ar condicionado, etc)
- Painel de instrumentos (físico e funcionamento)
- Estofamento, revestimentos, tapetes
- Situação motor e número / Chassis
- Porta Mala / Painel traseiro



3.1. Parte Elétrica (Faróis, Setas, Travas, Ar Condicionado, Etc), Painel Interior (Físico e Funcionamento)

Todos estes componentes devem estar em perfeito estado de funcionamento e condições de uso.

O painel de instrumentos e demais comandos do veículo deverão apresentar-se íntegros.

- **As luzes do painel devem funcionar perfeitamente**
- **Os cintos de segurança devem estar devidamente fixados e em funcionamento**



Qualquer peça faltante deverá ser apontada, fotografada e precificada.

3.2. Porta Mala / Paineil Traseiro

Neste caso será avaliado todos os itens abaixo:

- Bagagito (Tampa do porta malas)
- Tampa do alçapão (estepe)
- Guarnição porta malas
- Coberturas interiores
- Assoalho traseiro
- Kit ferramentas
- Estepe

Registro fotográfico obrigatório:

Fotografar o compartimento traseiro na forma apresentada, 4 fotos:



Qualquer peça faltante deverá ser apontada, fotografada e precificada.

3.3. Estofamento / Revestimentos / Tapetes

A vistoria incidirá sobre todos os componentes de tecido e/ou de couro, painel de instrumentos, forro, teto, guarnição das portas, laterais e instrumentos de regulação dos bancos deverão apresentar um adequado estado de limpeza e conservação e os tapetes em perfeito estado de conservação.

Aceitável

Uso e desgaste normal das tapeçarias, guarnições e estofados.



Não aceitável

Furos, queimaduras, manchas ou descoloração de natureza permanente, rasgos, cortes ou danos nos estofados; Frisos, painel de instrumentos, palas de sol, forro e teto partidos ou danificados, bem como, impregnação definitiva.



Qualquer peça faltante deverá ser apontada, fotografada e precificada.

3.4. Situação Motor / Número Chassis

O vistoriador deverá verificar e registrar no laudo as características técnicas abaixo e confrontar com a documentação do veículo.

- Número do chassis
- Motorização
- Modelo
- Versão
- Marca
- Cor



Nº do chassis

O motor do veículo deve estar funcionando e apresentar um adequado estado de limpeza e conservação.

Aceitável



Não aceitável



Qualquer peça faltante deverá ser apontada, fotografada e precificada.



4 Verificação externa do veículo

O vistoriador deve inspecionar visualmente o exterior do veículo e registrar no laudo as avarias existentes.

Será verificado itens como:

- Vidros / Pára-brisas
- Faróis / Lanternas
- Pneus / Estepe
- Rodas Ferro / Liga Leve / Calotas
- Retrovisores / Espelho Retrovisor
- Plotagem / Adesivos / Descaracterização
- Polimento / Funilaria e Pintura
- Peças Plásticas



Registro fotográfico obrigatório:

Fotografar os 4 ângulos do veículo na forma apresentada:



Os itens a seguir serão discriminados como “aceitável” e “não aceitável” com imagens ilustrativas.

4.1. Vidros / Pára-brisas

Os frisos, espelhos, grades exteriores deverão estar corretamente fixados e em perfeito estado de conservação, sem trincas e fissuras. Nos casos de para-brisas danificados, o cliente deverá substituí-los antes da vistoria de devolução para que não haja cobrança, mesmo que o cliente possua o serviço contratado de reparação.

Aceitável

Para-brisas não poderão ter avarias e deverão estar em perfeito estado de conservação sem batida de pedras, trincas ou fissuras.



Não aceitável

Vidros e para-brisas que apresentarem marca de paleta danificada, sinal de trinca, fissuras ou picote (ponto de pedra). Vidros de substituição que não obedeçam a especificação da montadora, como a inexistência da gravação do número de identificação do veículo (VIN).



Qualquer peça faltante deverá ser apontada, fotografada e precificada.

4.2. Faróis / Lanternas

Aceitável

Serão aceitáveis os casos de pequenos riscos de até 1,5 cm.



Não aceitável

Não serão aceitos os casos de faróis, lanternas, setas quebradas, com trinca, furos ou picote (ponto de pedra), com remoção de material, impregnações por barro, infiltração de água ou ressecamento que afetem o seu funcionamento, bem como, suportes de fixação quebrados ou reparados.



Qualquer peça faltante deverá ser apontada, fotografada e precificada.

4.3. Pneus / Estepe

Os veículos devem ser devolvidos com os 5 (cinco) pneus e rodas de acordo com as especificações do fabricante para o respectivo modelo/versão.

Caso o pneu apresentar o sulco com desgaste irregular com a superfície, este será cobrado mesmo que o cliente possua o pool contratado.

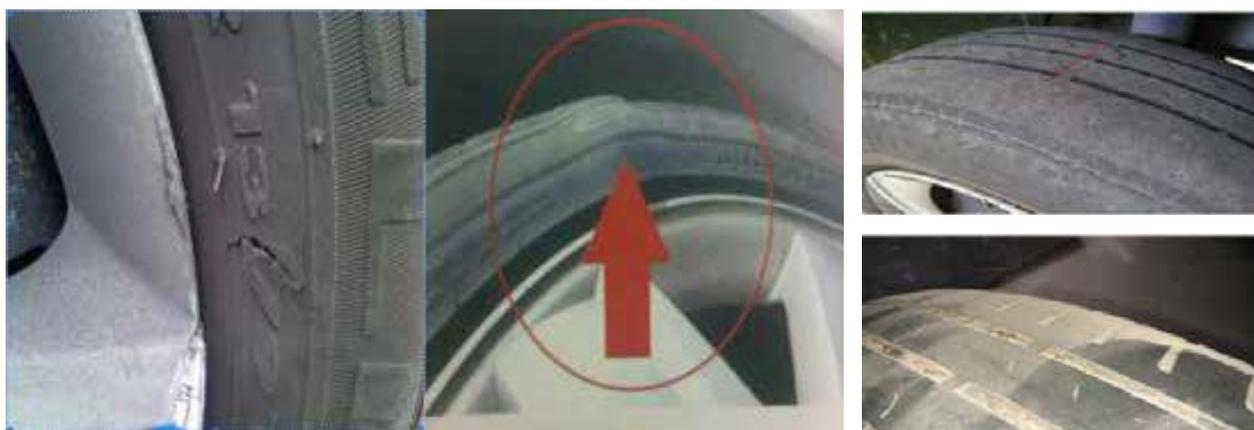
Aceitável

Os pneus, inclusive o estepe poderão ter desgaste de acordo com os parâmetros admitidos por lei, não podendo estar abaixo do TWI*.



Não aceitável

Pneus com bolhas, rasgos, cortes, área total ou parcialmente carecas, furados ou vazios, bem como, pneus com características diferentes dos originais e abaixo do TWI*.



*TWI – Tem como função indicar o momento exato da substituição garantindo a segurança. Significa a marcação do desgaste máximo admitido. Segundo a resolução Nº. 558/80 do COTRAN, carros equipados com pneus que apresentam uma profundidade de sulco inferior a 1.6mm estão em situação irregular e podem ser multados e apreendidos, pois estão carecas e tem a sua segurança comprometida.



4.4. Rodas Ferro / Liga Leve / Calotas

As calotas deverão estar colocadas nas rodas e em adequado estado de conservação, sendo obrigatória as quatro calotas do mesmo modelo.

Aceitável

Rodas que possuïrem riscos e arranhados leves e que não causem deformação do aro ou perda de material e que atinjam no máximo 15% da borda.



Não aceitável

Riscos excessivos, trincas e amassados que deformem a peça.



Qualquer peça faltante deverá ser apontada, fotografada e precificada.

4.5. Retrovisor

Aceitável

Serão aceitáveis no máximo três riscos ou arranhões inferiores a 3cm, desde que não danifiquem o verniz da peça.



Não aceitável

Riscos superiores a 3cm, rachaduras, trincos e fissuras no vidro do espelho, carcaça e cobertura do retrovisor.



Qualquer peça faltante deverá ser apontada, fotografada e precificada.

4.6. Adesivos / Descaracterização e Plotagem

Em veículos adesivados será cobrado o valor do polimento (descrito como “descaracterização” no orçamento) para a uniformização da cor. Após a remoção, se constatado danos na pintura cobraremos a reparação da pintura.

Não aceitável



Em veículos com plotagem parcial ou 100% será cobrado o valor de descontaminação da pintura mais polimento para revitalização do verniz e cor do veículo.

Não aceitável



4.7. Funilaria e Pintura / Polimento

Aceitável

Danos decorrentes de desgaste natural, amassados até 2cm de extensão ou diâmetro, sujeiras removíveis através de lavagem e riscos superficiais que saiam com polimento, que não tenham afetado o verniz e não ultrapasse 5cm.



Não aceitável

Amassados, cortes, furos e demais riscos serão precificados o reparo e/ou troca da peça quando houverem avarias superior a 30%da superfície ou dano estrutural será cobrada a substituição.



Cada peça não pode possuir mais de dois amassados ou riscos aceitáveis, do contrário, será cobrado.

4.8. Peças plásticas

São consideradas peças plásticas os seguintes itens:

- Para-lamas (alguns modelos)
- Espelhos retrovisores
- Spoilers e aerofólio
- Grades diversas
- Para-choques
- Maçanetas
- Apliques

Aceitável

Quando possuírem riscos superficiais passíveis de polimento e inferiores a 5cm, sem trincos, amassados ou suporte quebrados.



Não aceitável

Amassados, cortes, furos e demais riscos serão precificados o reparo e/ou troca da peça quando houverem avarias superior a 30% da superfície ou dano estrutural será cobrada a substituição.



Cada peça não pode possuir mais de dois amassados ou riscos aceitáveis, do contrário, será cobrado.

5 Parâmetros de cobrança

Valores pré-estabelecidos para cobrança:

1. Substituição de itens originais de fábrica ou modificações internas M.O* + valor por peça
2. Troca peças móveis originais + M.O
3. Troca peças lataria + M.O
4. Para-brisa + M.O
5. Riscos e mossas
6. Rodas e Pneus
7. Amassados
8. Motor

Todas as avarias que estiverem fora do padrão de um carro de concessionária, devem ser apontados, desconsiderando apenas o que for desgaste natural de utilização conforme detalhamento abaixo:

São considerados desgaste natural de utilização o ofuscamento e perda do brilho da pintura, desgaste de pneus, amortecedores, pastilhas de freio, embreagem, palhetas do limpador, borrachas de vedação, dentre outros componentes que precisam ser trocados em manutenções preventivas garantindo condições seguras de utilização do veículo.

Precificação de danos e avarias:

Serão orçados os custos de reparação que poderão afetar o valor de mercado do veículo, utilizando os parâmetros do guia de devolução do veículo e sistema Audatex, sendo o mais completo e atualizado banco de dados de peças e serviços do mercado brasileiro, referência para precificação de danos e homologado pelas principais companhias de seguros e concessionárias.

Outros custos deverão ser considerados sempre que justificados:

- Documentos (CRLV, manual)
- Descaracterização
- Reparo de rodas
- Chave reserva
- Higienização
- Tapeçaria



