



GUIA DO USO NORMAL E PRUDENTE

Critérios de avaliação e boas práticas para a entrega do veículo no final do contrato.

LEASYS
The New Mobility Choice

BEM-VINDO!



A utilização de qualquer equipamento envolve inevitavelmente desgaste e deterioração. No contrato celebrado com a Leasys, **está previsto um nível de desgaste expectável resultante de uso normal**, cuja desvalorização associada já se encontra financeiramente considerada na proposta contratual.

Contudo, poderão existir desgaste ou danos que excedam o uso normal, que representam uma desvalorização não prevista e pela qual o cliente deverá compensar a Leasys, conforme definido nas condições gerais do contrato.



Este Guia tem como objetivo definir de forma **clara, objetiva e transparente** os critérios aplicáveis à avaliação do estado da viatura no momento da devolução — fixando, para cada elemento do automóvel, **as condições expectáveis e as situações passíveis de faturação** complementar.

UTILIZAÇÃO DILIGENTE DA VIATURA



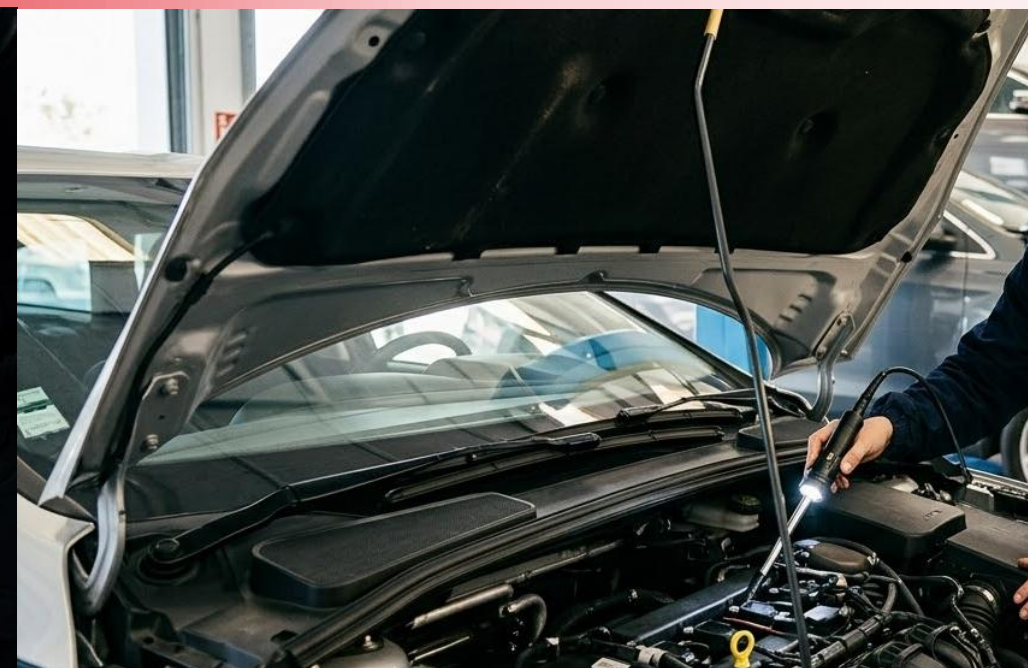
Carroçaria e Chassis

Repare os danos (especialmente na pintura) assim que ocorram de forma a evitar a corrosão. Se o serviço não estiver incluído no contrato, escolha um reparador de confiança e garanta que o acabamento final não apresenta defeitos, como escorridos, textura irregular ou diferenças de cor. Qualquer embate na parte inferior da viatura deve ser verificado de imediato, não sendo aceites danos no escape, resguardos, deformações no chassis e danos que possam comprometer a bateria no caso dos veículos híbridos e elétricos.



Limpeza

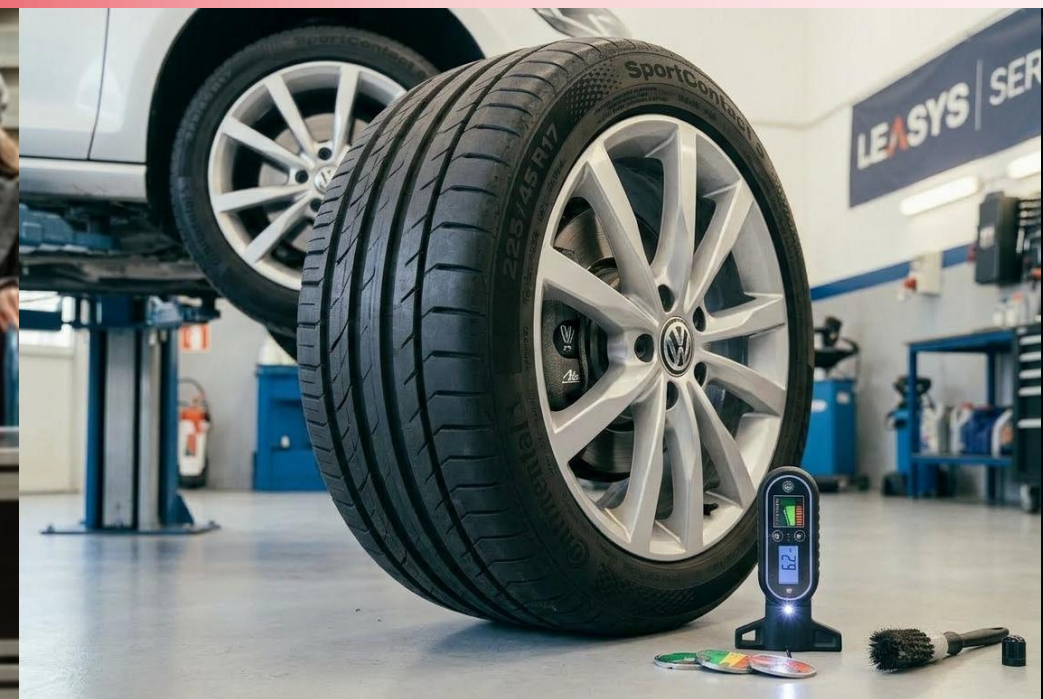
A limpeza regular contribui para a preservação da viatura: no exterior, permite identificar rapidamente eventuais danos e evita que resinas ou dejetos corroam a pintura; no interior, previne o desgaste acelerado causado por areias e evita manchas permanentes resultantes do derrame de produtos nos estofos.



Mecânica

Cumpra rigorosamente o plano de manutenção, utilizando combustíveis e aditivos adequados, e responda de imediato a qualquer aviso de avaria, ruído ou fuga. Garanta a regeneração do filtro de partículas para evitar danos graves e assegure a utilização correta da caixa de velocidades e da embraiagem, especialmente no ponto de embraiagem, para preservar o volante do motor e o disco.

UTILIZAÇÃO DILIGENTE DA VIATURA



Travões

Esteja atento ao desgaste das pastilhas, especialmente através de sinais sonoros caso a viatura não disponha de avisos eletrónicos. Substitua-as atempadamente para evitar danos graves e dispendiosos nos discos, bombas e outros componentes do sistema de travagem.

Carga e Condução

O transporte de carga, especialmente em viaturas comerciais, deve ser efetuado de forma prudente de modo a garantir a preservação da viatura. É indispensável respeitar o peso máximo admitido, seja o total ou por cada eixo. Para evitar danos mesmo em situações imprevistas, como travagens bruscas, a carga deve estar devidamente acondicionada e ancorada. Além disso, o compartimento de carga deve estar adaptado ao tipo de material transportado, facilitando a sua fixação e protegendo a viatura durante as operações de carga e descarga.

Pneus

É fundamental verificar regularmente o estado dos pneus, garantindo que a pressão respeita as especificações do fabricante. Esteja atento a desgastes irregulares, que podem indicar a necessidade de alinhamento da direção. Em caso de substituição, assegure a total conformidade com as medidas, índices de carga/velocidade e características técnicas originais, como a tecnologia runflat. Garanta também a utilização de marcas autorizadas, que poderá consultar em www.leasys.com/pt.

COMO AVALIAR O ESTADO DA VIATURA

Realizar uma avaliação de danos numa fase próxima do término do contrato é essencial para tomar uma decisão informada: optar por um serviço de recondicionamento externo ou proceder à devolução tendo plena consciência dos custos associados.

Sugestões para uma boa avaliação de danos

- / Escolha um local com boa iluminação natural, evitando sombras que possam ocultar danos
- / Certifique-se de que a viatura está seca de forma a facilitar a identificação de mossas ou imperfeições na pintura
- / Lave a viatura antes da inspeção — a sujidade pode ocultar danos e comprometer a avaliação.

Inspeção visual

Examine cuidadosamente todos os componentes exteriores e interiores: painéis de chapa, para-choques, grelhas, frisos, borrachas, vidros, faróis e farolins, jantes, pneus, alcatifa, tapetes, estofos, tablier, consola, forros das portas, pilares, forro do tejadilho, chapeleira, etc.

Inspeção funcional

Teste todos os sistemas — luzes, buzina, limpa-vidros, fechos das portas, elevadores dos vidros, teto de abrir, cintos de segurança, painel de instrumentos, sistemas multimédia, climatização, abertura do porta-luvas, comandos da chave, ajuste e rebatimento dos bancos, etc.



Registe todos os danos identificados e **utilize este guia para os enquadrar como aceitáveis ou não aceitáveis** no processo de devolução.

PROCESSO DE DEVOLUÇÃO

Próximo do término do contrato, o cliente deverá contactar a linha de devoluções da Leasys para agendar a restituição da viatura, seleccionando a data e a hora da sua conveniência.

Contacto

COM A LEASYS

Agendamento

DA DATA

Inspeção

Valorização

Para garantir a total imparcialidade do processo, a inspeção será realizada por um perito de uma entidade externa e independente. O utilizador poderá acompanhar presencialmente todo o diagnóstico, mediante comunicação prévia, para que a Leasys possa diligenciar nesse sentido, sempre que tal seja possível, ficando imediatamente a par de qualquer não conformidade identificada.

Sempre que tecnicamente viável, será considerada a reparação da peça como alternativa à sua substituição. **O valor dos danos é calculado com base no preço das peças e nos tempos de mão de obra definidos pelo fabricante.**



PREPARAÇÃO PARA A DEVOLUÇÃO

A viatura deve ser entregue limpa (interior e exterior) e seca. Uma viatura suja ou molhada impossibilita uma inspeção rigorosa e pode originar uma nova inspeção, com custos adicionais. Todos os objetos pessoais devem ser removidos. A Leasys não se responsabiliza por quaisquer itens deixados na viatura após a sua devolução.

Documentos a entregar

- / Certificado de matrícula (DUA)
- / Certificado de Inspeção Periódica Obrigatória
- / Manual de Instruções do veículo
- / Livro de Manutenção / Revisão
- / Manual e código do rádio (se aplicável)

Acessórios a entregar

- / Devem ser entregues as duas chaves originais, totalmente funcionais, sendo obrigatório que ambas destranquem e permitam o arranque da viatura.
- / Roda suplente
- / Macaco e ferramentas
- / Kit reparação de furo (selante e compressor)
- / Chave dos pernos de segurança
- / Triângulo e colete
- / Estojo de primeiros socorros
- / Cabo de carregamento doméstico
- / Cabo de carregamento rápido

Elementos a retirar da viatura

- / Identificador de Via Verde e cartões de combustível
- / Cartões ou dísticos de estacionamento
- / Pen drives, documentos pessoais e porta-chaves
- / Acessórios colocados pelo cliente (sirenes, barras de tejadilho, etc.)
- / Outros objetos ou documentos pessoais

Limpeza

A viatura deve ser devolvida em perfeitas condições de limpeza, tanto no exterior como no interior. No exterior, a presença de sujidade pode impossibilitar a correta avaliação dos danos e, consequentemente, inviabilizar a inspeção, o que poderá resultar em custos adicionais para o cliente. O habitáculo deve estar igualmente impecável, garantindo que estofos e os forros se encontram totalmente limpos, sem qualquer tipo de mancha ou odores persistentes.

Combustível / Carga elétrica

A viatura deve ser devolvida com um nível de combustível acima da reserva. Viaturas elétricas devem apresentar uma carga mínima de 25%. O não cumprimento desta condição implica o débito de uma taxa de enchimento ou carregamento.



É da responsabilidade do cliente a alteração, desativação ou o *reset* de qualquer aplicação e/ou dispositivo de localização instalado pela Marca, bem como dos dispositivos instalados a posteriori.



EXTERIOR DO VEÍCULO

LEASYS
The New Mobility Choice

CARROÇARIA E PINTURA

A carroçaria é um dos elementos com maior impacto na valorização da viatura. Qualquer dano que comprometa a camada de proteção da pintura deverá ser reparado durante o contrato, de forma a evitar a corrosão e custos significativos no momento da devolução.

Danos na carroçaria

Qualquer dano deve ser reparado logo que ocorra. Todos os trabalhos devem ser efetuados por um agente indicado pela Leasys. Caso não tenha o seguro contratado com a Leasys, as reparações deverão ser efetuadas em agentes autorizados, de forma a manter as garantias do fabricante relativas à pintura e à corrosão.

Pintura

Não são aceites sinais visíveis de reparações defeituosas. A pintura exterior não deve apresentar qualquer dano, e o brilho e a cor devem encontrar-se em bom estado. Não são aceitáveis diferenças de cor entre painéis ou no mesmo painel (ex: retoques a pincel ou spray), painéis mal montados ou desalinhados ou ainda manchas de tinta em frisos ou para-choques.

Mossas

São aceites mossas com um diâmetro equivalente ao de uma moeda de 1 euro (20 mm), até ao máximo de uma mossa por painel ou de três mossas no total da viatura, desde que não apresentem danos na pintura.

DANOS DE PINTURA - PROJEÇÕES

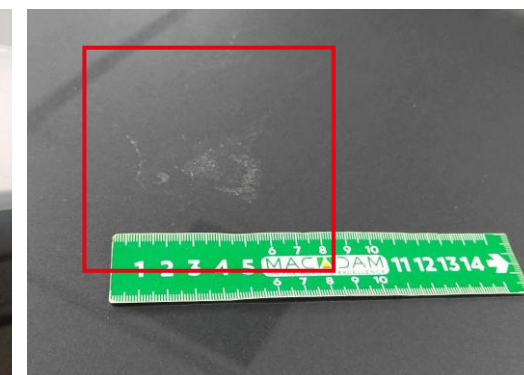
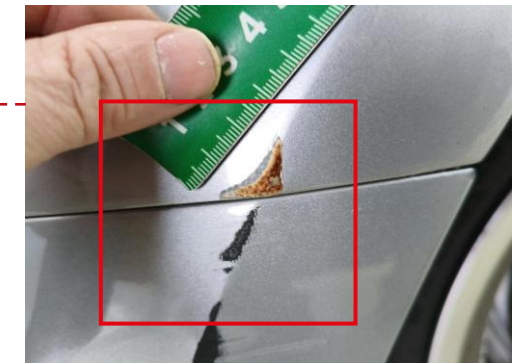
Aceitável

- / Marcas de impacto resultantes de projeções, com dimensão inferior a 3 mm, desde que não apresentem corrosão e não afetem mais de 25% da área do painel



Não Aceitável

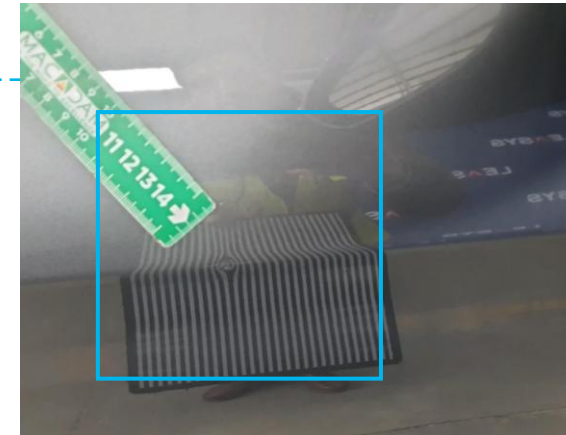
- / Qualquer marca de projeção com dimensão superior a 3 mm ou que cubra mais de 25% da área do painel
- / Qualquer dano na pintura que apresente sinais de oxidação ou corrosão
- / Verniz ou pintura danificados por contaminação causada por qualquer produto químico ou corrosivo, resina, dejetos, etc.



DANOS DE PINTURA – MOSSAS E AMOLGADELAS

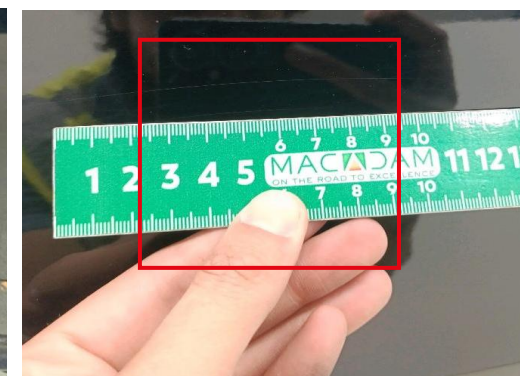
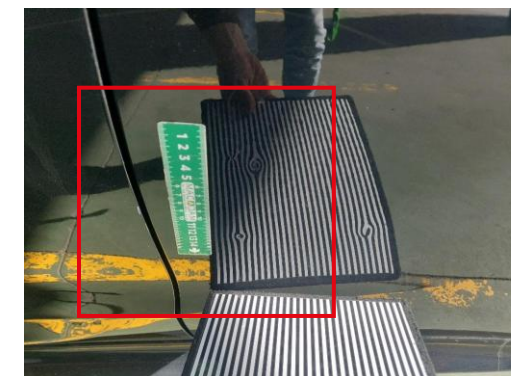
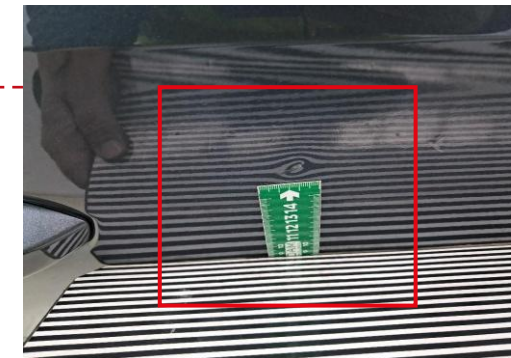
Aceitável

- / Mossas ou amolgadelas até 2 cm de diâmetro, sem danificar a pintura e até um máximo de uma mossa por painel ou de três mossas no total da viatura



Não Aceitável

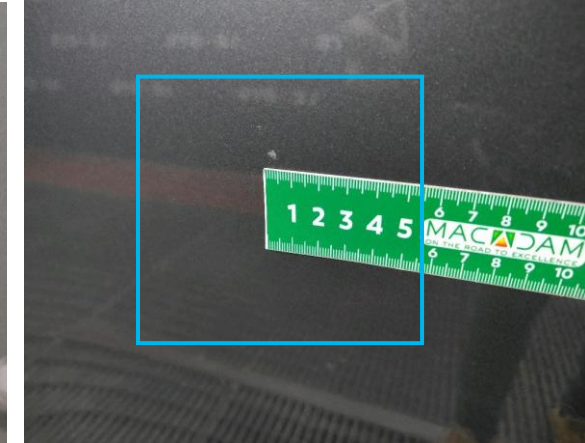
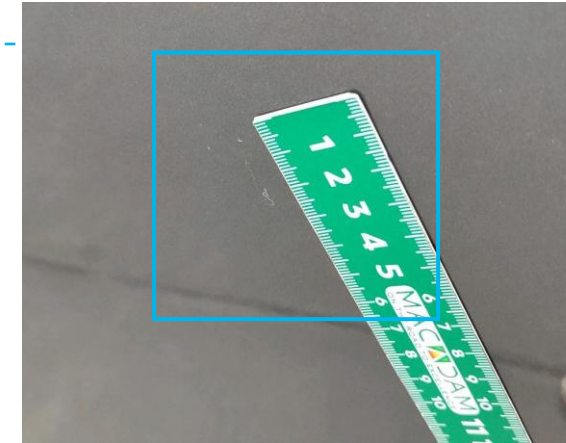
- / Mossas ou amolgadelas com mais de 2 cm de diâmetro
- / Mossas que apresentem danos na pintura
- / Mais de uma mossa por painel ou mais de três mossas no total da viatura



DANOS DE PINTURA – RISCOS, ARRANHÕES E RASPADELAS

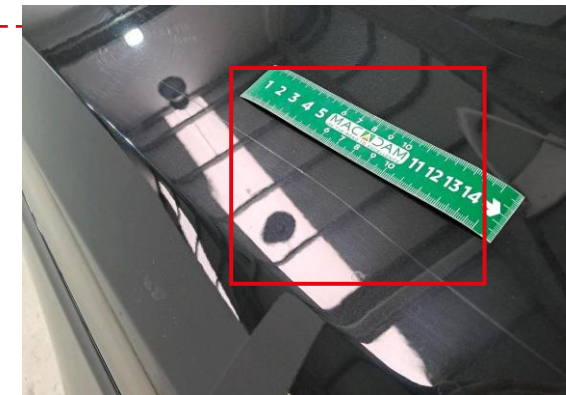
Aceitável

- / Riscos, arranhões ou raspadelas até 10 cm, que não necessitem de pintura e possam ser removidos com polimento - não atingindo o material base ou a chapa



Não Aceitável

- / Riscos, arranhões ou raspadelas com dimensão superior a 10 cm ou que não possam ser removidos com polimento
- / Um número significativo de riscos superficiais com impacto na apresentação geral da viatura (por ex.: riscos de lavagem em máquinas de rolos, riscos provocados pela vegetação, etc.)



DEFEITOS DE PINTURA E AUTOCOLANTES DECORATIVOS

Não Aceitável

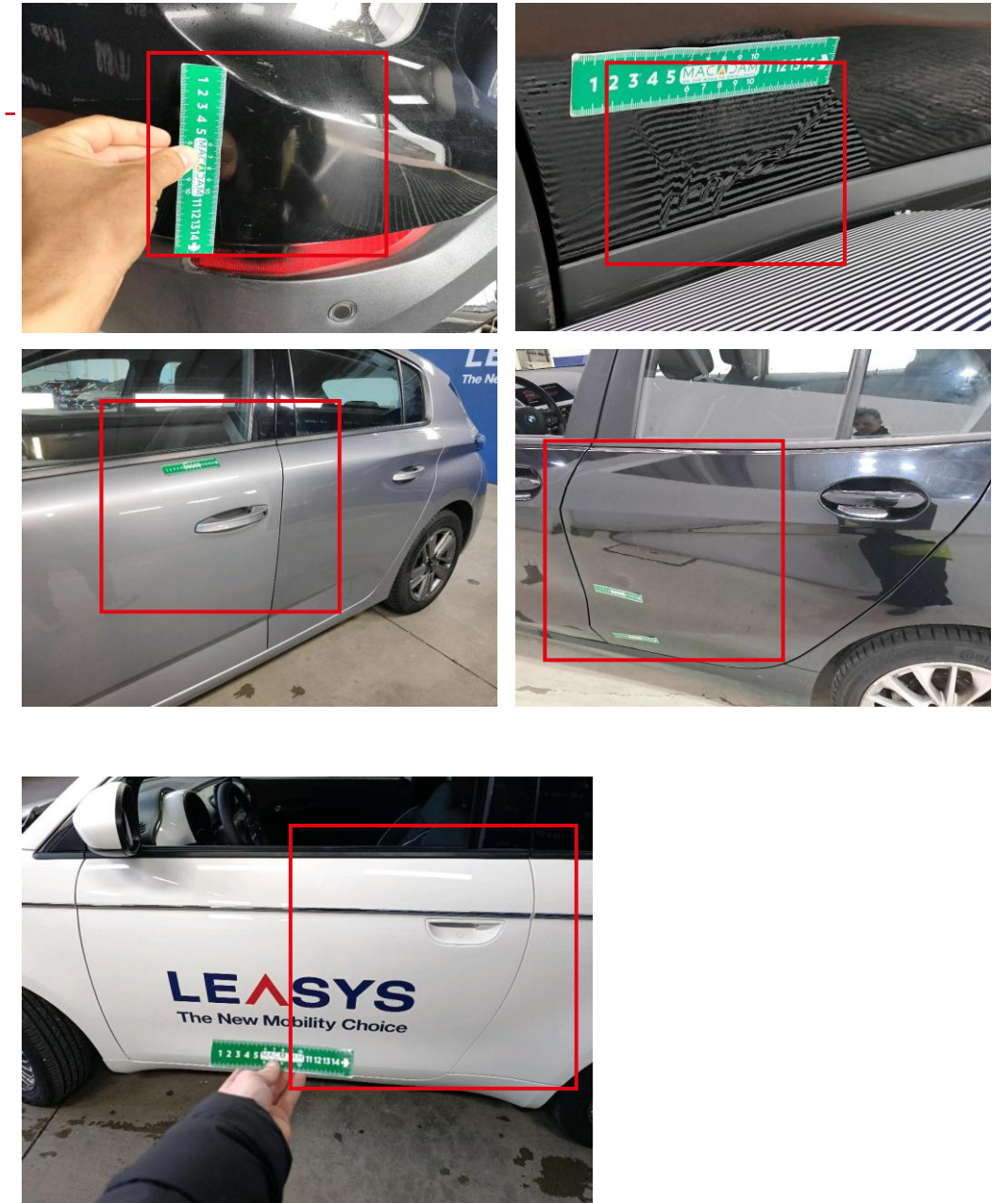


Pintura

- / Defeitos de pintura, como escorridos, casca de laranja, contaminação (grãos ou poeiras), diferenças de tonalidade, falta de brilho ou retoques a pincel ou com spray.
- / Tinta em peças não pintadas como frisos, borrachas, para-choques, etc.
- / Painéis com reparação deficiente ou desalinhados.

Autocolantes

- / Qualquer autocolante aplicado na viatura, independentemente da sua dimensão, localização e estado.
- / Descoloração, resíduos de cola ou pintura danificada pela remoção de autocolantes



PARA-CHOQUES E MOLDURAS

É fundamental que os **para-choques** preservem a sua integridade estrutural e estética original. Não devem apresentar sinais de compressão, deformações ou desalinhamentos, garantindo que todas as fixações e os suportes permanecem intactos e funcionais.

Relativamente aos **frisos e molduras**, estes devem estar perfeitamente fixos à carroçaria. Não serão aceites elementos soltos, deformados ou que apresentem folgas, assegurando, assim, a continuidade das linhas da viatura e a proteção dos painéis.



DANOS - PARA-CHOQUES, FRISOS E ESPELHOS PINTADOS

Aceitável

- / Riscos, arranhões ou raspadelas até 10 cm que não necessitem de pintura e possam ser removidos com polimento, desde que não atinjam o material base ou a chapa
- / Riscos, arranhões ou raspadelas até 10 cm, superficiais e sem remoção de material
- / Marcas de impacto resultantes de projeções com dimensão inferior a 3 mm



Não Aceitável

- / Riscos, arranhões ou raspadelas com dimensão superior a 10 cm ou que não possam ser removidos com polimento
- / Para-choques ou espelhos partidos, deformados ou incorretamente fixados
- / Grelhas partidas, fissuradas ou deformadas

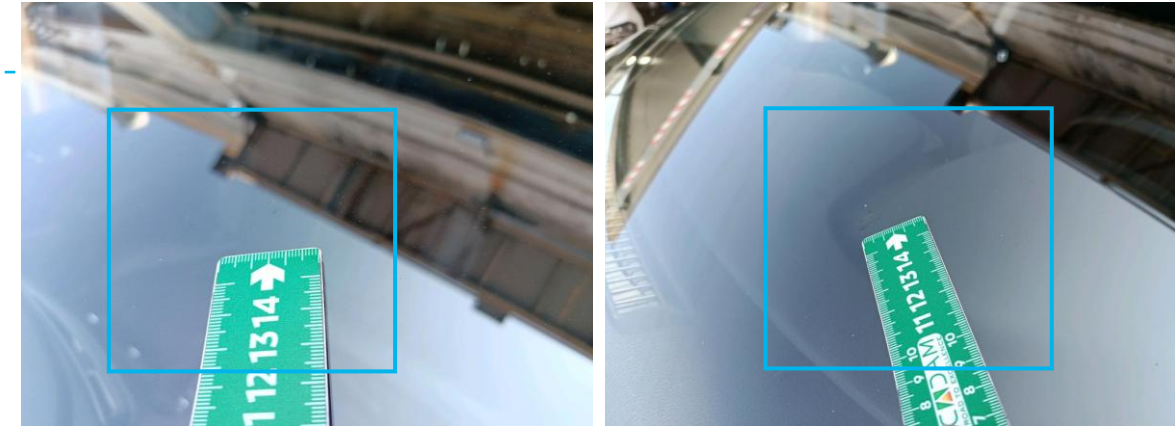


DANOS - VIDROS, FARÓIS E FAROLINS

Aceitável



- / Pequenos impactos no para-brisas, de dimensão não superior a 2 cm e passíveis de reparação, que não apresentem indícios de fissura e se encontrem fora da zona de varrimento das escovas.
- / Pequenos impactos de projeções até 3 mm ou riscos ligeiros até 2 cm, que não afetem o funcionamento eficaz e seguro do farol ou farolim e que não apresentem penetração de humidade



Não Aceitável



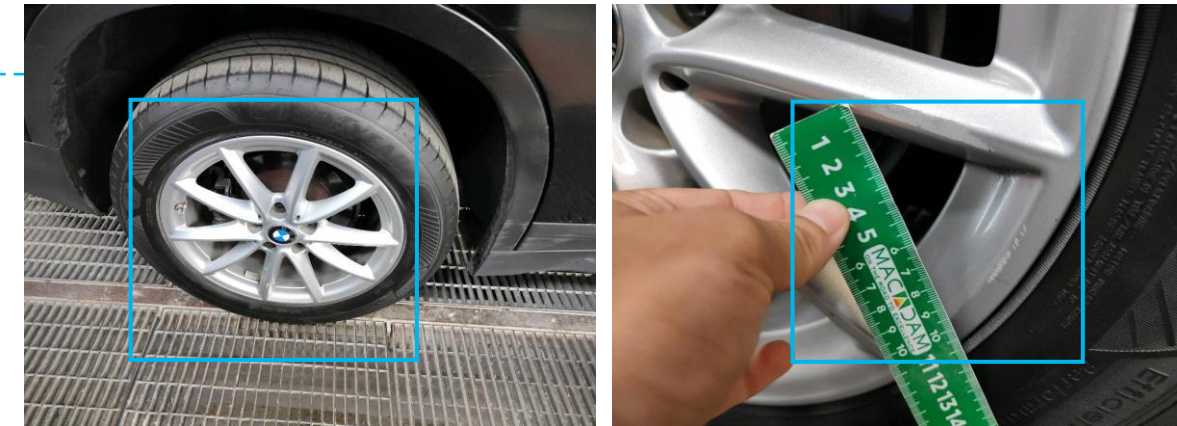
- / Impactos no para-brisas na zona de varrimento das escovas
- / Impactos no para-brisas de dimensão superior a 2 cm ou não passíveis de reparação
- / Vidros partidos, fissurados ou riscados (por exemplo, risco causado por contacto de qualquer parte metálica do dispositivo limpa-vidros)
- / Películas de proteção solar ou coloridas não homologadas na documentação ou que apresentem defeitos (descoladas, rasgadas, com bolhas, etc.)
- / Faróis ou farolins com apoios partidos ou com fixação deficiente (soltos ou desalinhados em relação aos painéis envolventes)
- / Orifícios, quebras ou fissuras que afetem o bom funcionamento do farol ou permitam a entrada de humidade



DANOS - PNEUS E JANTES

Aceitável

- / Pneus com rasto mínimo de 2 mm
- / Jantes e tampões com riscos ou raspadelas superficiais, até 10 cm sem qualquer tipo de quebra, fissura ou deformação e sem remoção de material



Não Aceitável

Pneus

- / Pneus com uma profundidade de rasto inferior a 2 mm
- / Pneus com desgaste anormal no piso, cortados, deformados ou com bolhas
- / Pneus com pressão insuficiente, independentemente da origem, que ponha em causa a circulação em segurança
- / Pneus que não respeitem as medidas homologadas para a viatura - dimensões e índices de velocidade e de carga
- / Pneus de marcas não aceites pela Leasys (consultar www.leasys.com/pt)

- / Não são aceites pneus de inverno, independentemente da sua marca, com exceção dos casos em que equipem a viatura de origem

Jantes

- / Jante ou tampão com riscos ou raspadelas profundas, com remoção de material ou de dimensão superior a 10 cm
- / Jantes ou tampões partidos, fissurados, deformados ou com corrosão
- / Jantes ou tampões em falta ou diferentes dos que equipam originalmente a viatura





INTERIOR DO VEÍCULO

LEASYS
The New Mobility Choice

INTERIORES – ASSENTOS, TAPETES, ALCATIFAS E FORROS

Aceitável



- / Ligeiras deformações nos bancos e desgaste dos revestimentos resultantes de uma utilização normal e prudente
- / Desgaste normal dos tapetes e alcatifas sem rompimentos
- / Descoloração normal dos revestimentos



Não Aceitável



Assentos

- / Deformações significativas nos revestimentos, na esponja ou nas estruturas dos assentos.
- / Rasgos, furos, queimaduras de cigarro
- / Revestimentos sujos ou manchados

Tapetes e Alcatifas

- / Tapetes e alcatifas furados, rotos ou rasgados, sujos ou manchados
- / Queimaduras de cigarro
- / Tapetes de dimensão inadequada à viatura

Forros de porta, pilares, palas do sol e tejadilho

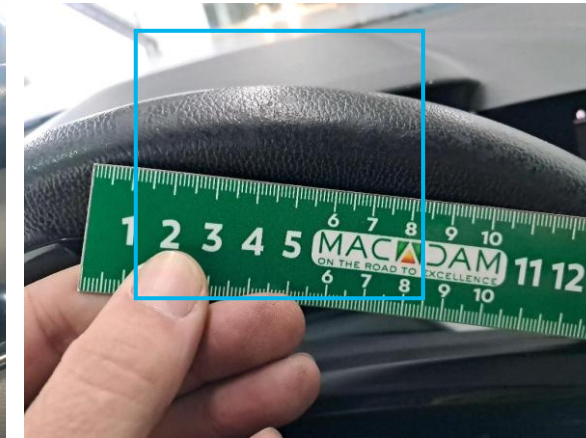
- / Revestimentos sujos ou manchados
- / Revestimentos furados, rotos ou rasgados
- / Queimaduras de cigarro
- / Palas do sol partidas ou inoperacionais



INTERIORES – VOLANTE

Aceitável

- / Desgaste resultante de utilização normal, uniforme e em conformidade com a idade e quilometragem da viatura



Não Aceitável

- / Volante com desgaste inadequado para a idade ou quilometragem da viatura
- / Volante com material em falta, rasgado, cortado ou com fios da costura soltos



INTERIORES – OUTROS

Aceitável

Tablier, consola e revestimentos de plástico

- / Riscos superficiais resultantes de uma utilização normal, de dimensão inferior a 2 cm e que não afetem significativamente a estética do interior de forma significativa

Painel de instrumentos e equipamento eletrónico do habitáculo

- / Riscos superficiais resultantes de uma utilização normal, de dimensão inferior a 2 cm e que não afetem significativamente a estética do interior de forma significativa.

Não Aceitável

Tablier, consola e revestimentos de plástico

- / Riscos profundos ou com dimensão superior a 2 cm
- / Peças partidas ou deformadas
- / Peças furadas devido à aplicação de qualquer equipamento adicional na viatura

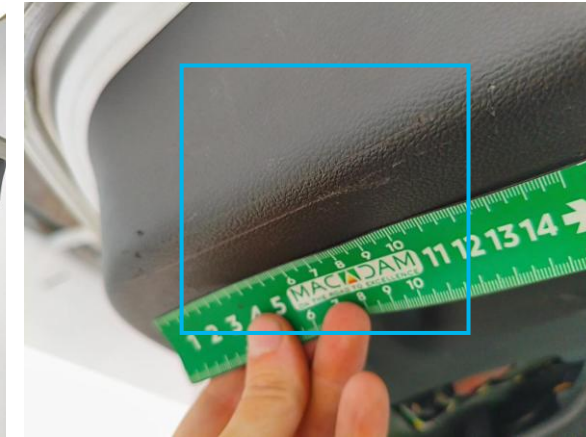
Painel de instrumentos e equipamento eletrónico do habitáculo

- / Ecrã ou painel de instrumentos partido
- / Ecrã ou painel de instrumentos com riscos ou abrasões profundas ou de dimensão superior a 2 cm
- / Desgaste acentuado nos botões
- / Equipamentos inoperacionais

ZONAS DE CARGA – VEÍCULOS LIGEIRO DE PASSAGEIROS

Aceitável

- / Riscos ligeiros ou abrasões superficiais nas laterais da área de carga e no revestimento interior da tampa da mala
- / Marcas superficiais nas borrachas, sem impacto na vedação
- / Desgaste normal da alcatifa, sem rompimentos ou deformações



Não Aceitável

- / Riscos ou abrasões profundos nos revestimentos da área de carga
- / Borrachas deformadas, cortadas ou com material em falta
- / Alcatifa furada, rota, deformada ou suja / manchada
- / Chapeleiras com cortes, deformações, peças partidas ou mecanismo de recolha inoperacional



ZONAS DE CARGA – VEÍCULOS COMERCIAIS LIGEIOS

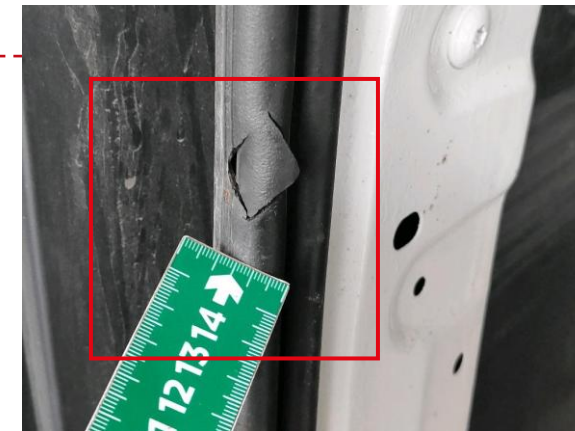
Aceitável

- / Pequenos riscos, abrasões ou mossas nos painéis da área de carga resultantes do contacto normal da carga no interior da viatura, desde que não apresentem corrosão nem deformações da chapa para o exterior
- / Marcas superficiais ou pequenos cortes nas borrachas resultantes do acesso de pessoas e carga, sem impacto na vedação



Não Aceitável

- / Área de carga com mossas ou deformações profundas ou corrosão
- / Painéis de revestimento partidos ou com material em falta
- / Danos nas borrachas que tenham impacto na sua função de vedação
- / Danos no interior das portas que condicionem a sua função de abertura/fecho



ACESSÓRIOS

Aceitável



Chaves

- / Riscos superficiais sem deformação ou remoção de material
- / Desgaste nos botões da normal utilização do comando

Macaco, ferramentas e kit de reparação de furo

- / Marcas normais resultantes da utilização destes equipamentos

Cabos de Carregamento

- / Marcas superficiais resultantes da utilização



Não Aceitável



Chaves

- / Riscos ou abrasões profundas
- / Capas de chave ou comandos partidos ou deformados
- / Chaves ou comandos que não estejam funcionais e não cumpram a função de destrancar e permitir o arranque da viatura

Macaco, ferramentas e kit de reparação de furo

- / Equipamentos partidos, deformados ou inoperacionais

- / Kit de furo devolvido sem a recarga de selante

Cabos de Carregamento

- / Cabos trilhados ou cortados
- / Transformadores ou fichas partidos ou com deformação
- / Equipamentos inoperacionais



Linha de Apoio ao Condutor

+351 210 270 660

(chamada para rede fixa nacional)

Sintra Business Park, Edifício 2 - 0C
Zona Industrial de Abrunheira
2710-089 Sintra
leasys.com/pt

Siga-nos em:



Está satisfeito? Aceitamos elogios!

