



# Manual de recondicionamento

Serviço de gestão de frotas

## » Âmbito

A utilização de um automóvel envolve um grau de desgaste que é natural e inevitável. Existe, pois, um conjunto de danos que resulta do uso habitual e prudente do automóvel, e que são inteiramente cobertos pela Finlog. No entanto, existem danos mais graves, que não decorrem de uma utilização normal do veículo e cujos custos são imputáveis ao cliente.

Este Manual tem como objetivo clarificar o método e princípios de avaliação de danos em viaturas, apresentando de forma simples e direta as situações consideradas regulares e admissíveis, e as situações consideradas irregulares e não admissíveis.

## » Metodologia

No final do prazo contratado, o cliente é contactado para agendar dia, hora e local para a inspeção da viatura.

O agendamento será efetuado antes da data de fim do contrato.

Esta inspeção é efetuada por uma entidade externa e independente à Finlog, no dia final do contrato ou no primeiro dia útil seguinte, de forma a assegurar a máxima imparcialidade e transparência na avaliação dos danos, segundo as regras estabelecidas neste Manual.

Após a peritagem, a Finlog envia para o cliente toda a informação relativa ao estado da viatura, quilometragem da mesma e custo de eventuais danos, de acordo com a informação anteriormente recolhida.

Com vista a uma avaliação correta e orçamentação de danos apresentados, aquela é realizada em conformidade com o definido no Auto de Restituição Finlog, que é atualizado sempre que se verifiquem modificações no sistema de gestão da qualidade.

## » Metodologia

O veículo avaliado não deverá apresentar danos aparentes de sinistros, nem danos estruturais. Os veículos deverão ser restituídos em condições de funcionamento normal. Devem-se apresentar limpos, tanto no seu interior como no exterior.

Qualquer viatura entregue com um grau de sujidade que não permita uma avaliação correta, será alvo de nova peritagem, suportando o cliente o respetivo custo.

O utilizador deve entregar a viatura com o equipamento inicial da mesma.

Paralelamente, deve entregar os seguintes elementos (quando aplicável):

- Todas as chaves e comandos;
- Documentos da viatura;
- Livro de revisões e manuais;
- Cartões de códigos (rádio, chaves, entre outros);
- Pneu suplente, macaco e ferramenta ou kit de enchimento e compressor;
- Triângulo de emergência e colete retrorrefletor;
- Porca de segurança das jantes;
- CD's/DVD's com o software do sistema de navegação;
- Comprovativo da última IPO e talão;
- Carta verde.

## 01 » Carroçaria e pintura



### Situações admissíveis

#### Pintura

A pintura exterior deve apresentar o brilho e cor em bom estado.

Danos ou arranhões na pintura que possam ser removidos através de um polimento, sem ser necessária a pintura do painel.

#### Mossas

São admissíveis até duas mossa ou amolgadelas por painel, desde que o seu diâmetro seja inferior a 20 mm.

### Situações não admissíveis

#### Pintura

Não serão aceites sinais de reparação de pinturas defeituosas, escorridos de pinturas, painéis com diferença de cor, retoques (pincel ou spray), painéis mal montados ou desalinhados.

Riscos com comprimento superior a 100 mm ou vários riscos no mesmo painel, bem como riscos que não podem ser removidos mediante polimento, sendo por isso necessária a pintura do painel.

Riscos na pintura que impliquem matéria arrancada e que não sejam passíveis de remoção por polimento.

#### Mossas

Mossas ou amolgadelas num painel com diâmetro superior a 20 mm.

Três ou mais mossa ou amolgadelas inferiores a 20 mm, no mesmo painel.

Amolgadelas ou mossa com sinais de corrosão.

## 02 » Autocolantes ou pinturas publicitárias



### Situações admissíveis

Todos os autocolantes devem ser removidos antes da entrega das viaturas.

### Situações não admissíveis

Autocolantes nos painéis ou marcas que denotam a sua remoção (cola ou pintura danificada).

**Carroçaria** - Qualquer dano deve ser reportado assim que ocorra. A Finlog indicará os procedimentos a adotar e um representante para efetuar o serviço. Caso não tenha contratado seguro Finlog, todas as intervenções devem ser sempre comunicadas à Finlog, que indicará um representante para executar o serviço, por forma a garantir todas as condições de garantia de pintura e corrosão.

## 03 » Grelhas e pára-choques



### Situações admissíveis

#### Pára-choques

Nos pára-choques pintados, admitem-se riscos com comprimento máximo de 100 mm e que não afetem a pintura.

Nos pára-choques não pintados, são admissíveis riscos que não atinjam o material base e mossas com um diâmetro inferior a 20 mm.

#### Frisos

Os frisos devem estar fixos à carroçaria e sem apresentarem qualquer deformação ou má fixação. Riscos ou fendas na superfície das ópticas ou faróis, desde que estas não tenham partido o vidro e não afetem o seu funcionamento ou a segurança da viatura.

### Situações não admissíveis

#### Pára-choques

Mais de dois riscos nos pára-choques.

Grelhas pára-choques, frisos ou embaladeiras que estejam partidos, deformados, rasgados, com vincos ou fissuras.

Pára-choques pintados com riscos que afetem o material base ou estejam deformados, rasgados ou partidos em consequência de embates.

Tampa do gancho ou gancho de reboque em falta.

## 04 » Aspectos particulares para veículos comerciais



### Situações admissíveis

#### Zona de acesso

É admissível o desgaste natural da zona de acesso ao compartimento de carga decorrente do seu uso contínuo.

#### Compartimento de carga

O compartimento de carga está sujeito a uma utilização intensiva.

São admissíveis riscos ou deformações ligeiras resultantes do movimento de carga e descarga, desde que passíveis de remoção por polimento ou lavagem.

### Situações não admissíveis

Rasgos ou cortes que afetem a função do material isolante.

Rasgos ou a falta de material no piso, nas forras e portas de acesso ao compartimento de carga.

Mossas, amolgadelas ou deformações nas zonas interiores.

Danos (mossas, riscos, rasgos ou cortes) provocados pelo mau ou incorreto acondicionamento e manuseamento de carga pelo cliente.

Faltas de material, sinais de corrosão ou deformações no piso ou cavas da roda.

## 05 » Rodas (pneus, tampões, jantes)



### Situações admissíveis

#### Pneus

Todos os pneus, incluindo o suplente (caso exista), devem apresentar-se dentro dos limites legais. O macaco, ferramentas, porcas de segurança e compressor (quando aplicável) devem estar acondicionados no local correcto e em boas condições de funcionamento.

#### Tampões e jantes

Riscos inferiores a 10 mm nos tampões de roda ou jantes, sem que haja deformação ou quebra do material.

### Situações não admissíveis

Pneus com um rasto igual ou inferior ao legalmente admissível; danificados por embates contra passeios, ou ainda outras situações anormais.

Pneus com qualquer tipo de corte ou dano superficial, assim como danos que indiquem degradação da estrutura do pneu, tais como deformações da superfície.

Pneus com pressão indevida (independentemente da origem) e que ponha em causa a segurança do veículo.

Pneus montados pelo cliente fora do âmbito do contrato da Finlog e que não respeitem as recomendações do fabricante relativamente a características, dimensões, índice de velocidade e de carga. Caso se verifiquem estas situações, a Finlog debitará o valor de tabela do fabricante.

Pneus recauchutados montados pelo cliente.

Tampões de roda em falta, com risco superior a 10 mm, deformados ou com material em falta.

Jantes estaladas, deformadas, com arranque de material ou material em falta.

## 06 » Outros dados particulares



### Situações não admissíveis

Todos os elementos colocados após a aquisição da viatura, como sirenes, luzes rotativas, antenas adicionais, sem autorização prévia da Finlog.

## 07 » Espelhos, acessórios externos



### Situações admissíveis

#### Espelhos retrovisores

Na cobertura dos espelhos pintada são admissíveis riscos com um comprimento máximo de 50 mm que não afetem a pintura nem o seu bom funcionamento.

Nos espelhos não pintados são admitidos riscos que não atinjam o material base nem o seu bom funcionamento.

#### Acessórios externos

Sirenes ou luzes rotativas devem apresentar as superfícies em perfeito estado e em condições normais de funcionamento.

As luzes devem apresentar-se em conformidade com os requisitos legais e, caso necessário, deverão estar mencionadas nos documentos da viatura.

### Situações não admissíveis

Riscos na pintura que impliquem matéria arrancada e que não sejam passíveis de remoção por polimento.

Riscos que cheguem ao material base, na cobertura dos espelhos não pintada.

Espelhos com deformações susceptíveis de afetar o seu bom funcionamento.

Vidros dos espelhos retrovisores partidos ou com deformações que influenciem a sua função.

Sirenes ou luzes rotativas que estejam partidas ou mal montadas.

Luzes cujo bom funcionamento esteja afetado ou que não cumpra os requisitos legais.

Pneus recauchutados montados pelo cliente.

Tampões de roda em falta, com risco superior a 10 mm, deformados ou com material em falta.

Jantes estaladas, deformadas, com arranque de material ou material em falta.

## 08 » Pára-brisas, vidros e faróis



### Situações admissíveis

#### Pára-brisas e vidros

Marcas de impacto de pedras (que não resultem em fissuras, bolhas ou picos na superfície exterior).

#### Vidros e faróis

Marcas de impacto de pedras nas óticas ou farolins, desde que estas não tenham partido o vidro e não afetem o seu funcionamento ou a segurança da viatura.

Riscos ou fendas na superfície das óticas ou farolins, desde que estas não tenham partido o vidro e não afetem o seu funcionamento ou a segurança da viatura.

### Situações não admissíveis

Fissuras, bolhas ou picos no pára-brisas que danifiquem a superfície exterior.

Marcas de impacto de pedras que originem reflexos ou influenciem o campo de visão do condutor.

Óticas ou farolins estalados, como vidro ou cobertura partidos, independentemente do seu tamanho.

Qualquer dano que afete o bom funcionamento ou a segurança da viatura e/ou permita a entrada de humidade.

## 09 » Interior bancos e acessórios



### Situações admissíveis

Todos os autocolantes devem ser removidos antes da entrega das viaturas.

#### **Interior da viatura**

São admissíveis marcas de desgaste decorrentes do uso intensivo em tapetes ou alcatifa, desde que estes não se apresentem rasgados, com buracos ou manchados.

#### **Bancos**

O banco pode apresentar marcas de utilização normal nas capas e encostos de cabeça.

#### **Acessórios**

O volante pode apresentar-se gasto e com sinais de uso intenso, mas o seu material não pode estar em falta ou rasgado.

Todos os comandos e instrumentos devem estar intactos e a funcionar corretamente.

Os manípulos e comandos devem estar em funcionamento sem danos ou em falta.

### Situações não admissíveis

Forros de teto com manchas ou queimaduras.

Forros de teto deformados ou com cortes.

Tapetes ou alcatifa rasgados ou com buracos.

Tapetes ou alcatifas com sujidade ou manchas, não sendo possível a sua remoção mediante limpeza simples.

Estofos rasgados ou danificados.

Bancos sujos ou manchados.

Suportes de equipamentos adicionais que não foram retirados ou, quando retirados, com furos claramente visíveis.

Tablier ou qualquer elemento plástico interior danificado ou partido.

Odores de animais ou de produtos químicos que impliquem uma limpeza profunda.

Equipamentos adicionais, que tenham sido colocados a expensas do cliente, devem ser retirados e não devem deixar marcas permanentes no veículo.



Apoio ao Condutor  
220 102 210



#### PORTO (SEDE)

Av. Vasco da Gama, 780 4430-247 Vila Nova de Gaia  
T: +351 220 102 200 | F: +351 220 102 259 | E: comercial@finlog.pt

#### LISBOA (DELEGAÇÃO COMERCIAL)

Av. Severiano Falcão, nº3 2685-379 Prior Velho  
T: +351 211 521 357 | F: +351 218 390 641