



**BANK
AND
SERVICES**
PORTUGAL



MANUAL CONDUTOR E DE VEÍCULO





Estimado Cliente,

Este manual tem como objetivo esclarecê-lo das condições de utilização da viatura objeto do seu contrato RENTING NISSAN, por forma a garantir que o estado geral da mesma, aquando da sua devolução, esteja dentro dos parâmetros considerados normais.

Para o efeito, foram criados critérios de avaliação que clarificam o que consideramos Danos Aceitáveis e Danos não Aceitáveis.

Para que fique com toda a informação, disponibilizamos neste documento as informações gerais sobre o que é considerado para efeitos de acondicionamento da sua viatura no momento da devolução e bem identificar todos os aspectos interiores e exteriores do veículo que são relevantes.

No ato da devolução do veículo, na sua presença e da RCICOM, será preenchido o Auto de Devolução da viatura que deverá espelhar o seu estado geral e ser assinado por ambas as partes que, na impossibilidade de presença no local acordado, poderão fazer-se representar. Ser-lhe-á assegurada, ao longo de todo o processo, uma avaliação com base em padrões de seriedade e transparência, garantindo uma prestação de serviço de qualidade e profissional.

O seu papel neste processo é o mais importante de todos.

A informação contida neste manual foi elaborada a pensar em si.

Através de um único número de telefone pode tratar de tudo o que necessita relativamente aos serviços contratados.

LINHA DE APOIO AO CONDUTOR

800 300 500

1. DEVOLUÇÃO DE VIATURAS

A viatura deve ser devolvida de acordo com as especificações originais. Todas as peças devem ser de origem e pertencentes ao modelo /versão em causa. Todos os componentes da viatura deverão encontrar-se em pleno funcionamento. Qualquer componente que se encontre avariado ou danificado deverá ser reparado ou substituído até à data da entrega da viatura. Se tal não se verificar, será considerado como inutilizado e será debitado no orçamento de recondição como um componente novo.

Devem ainda ser entregues todos os acessórios, tais como: pneu sobressalente, antena, macaco, chave de rodas, chave de segurança das jantes, triângulo, tampões de rodas, duplicado de chave e colete refletor.

A viatura deve ser entregue limpa, exterior e interiormente, e com combustível.

Qualquer anomalia na viatura que seja imputável à Garantia do Construtor, deve ser solucionada antes da entrega da mesma, caso contrário será debitada na ficha de peritagem.

Qualquer anomalia na viatura que seja imputável a uma Seguradora derivada de um sinistro, deve ser solucionada antes da entrega da mesma, caso contrário será debitada na ficha de peritagem.

A não devolução ou mau estado dos elementos constantes nos parágrafos anteriores e nas condições referidas, implica que os mesmos sejam posteriormente debitados, como material em falta, na ficha de recepção da viatura.

O veículo deverá ser submetido à inspeção periódica obrigatória, devendo tal ser documentado aquando da entrega do Veículo, bem como sempre que solicitado pela RCICOM.

De acordo com o relatório emitido por parte dos nossos parceiros no que concerne aos danos da viatura, constará também o respetivo custo da reparação e ou substituição, no caso de não ser possível a reparação.

A viatura deve ser acompanhada da respectiva documentação de bordo (Manual de Instruções, Manual de Rádio, Livro de Garantia e Manutenção, etc), que deverá ser devolvida dentro da pasta própria para o efeito.

Estes elementos fazem parte da viatura, devem ser devolvidos no ato da entrega, devidamente colocados nos locais que lhes estão destinados.

1.1. DOCUMENTAÇÃO

AS VIATURAS DEVEM SER ACOMPANHADAS COM TODA A DOCUMENTAÇÃO LEGAL E VÁLIDA À DATA DE ENTREGA:

- Documento original do DUA e manual do veículo, rádio, etc.
- Comprovativo das manutenções.
- Todos os conjuntos de chaves, incluindo a chave mestra e a chave sobressalente.
- Documentos com os códigos do rádio /Chaves.
- Colete Refletor.
- Certificado (aprovado) de Inspeção Periódica Obrigatória (IPO.)
- Carta verde do seguro (Caso tenha contrato Seguro Auto com a RCICOM).
- Cartão SD de navegação por satélite do veículo.
- Todo o equipamento opcional instalado no veículo.
- Todo o equipamento fornecido com o veículo (triângulo de emergência, estojo de primeiros socorros, macaco, chave das rodas, porca de segurança das jantes, etc.).
- O pneu sobressalente de acordo com os requisitos mínimos de circulação.
- No caso de o veículo estar equipado com um Kit de reparação de pneu, este deverá estar em boas condições de funcionamento (composto vedante e um compressor de 12v que se possa ligar ao isqueiro do veículo).
- Caso o veículo venha equipado com kit anti-furo, e caso a recarga tenha sido utilizada, a mesma deverá ser reposta antes da sua devolução.
- As jantes /tampões originais das rodas.

Na prática, tudo o que foi entregue com o veículo deverá ser devolvido com o mesmo.

A RCICOM não se responsabiliza por objetos pessoais esquecidos.

2. RECEÇÃO DA VIATURA

A receção da viatura, deve ser realizada pela RCICOM ou seu representante, privilegiando a sua recolha na rede de concessionários delegando nesta entidade a sua representação, ou como alternativa as entidades e locais específicos definidos pela RCICOM para o efeito. A RCICOM tem um processo de devolução da viatura que oferece aos nossos clientes um serviço totalmente independente, correto e transparente.

Na receção de cada viatura, a RCICOM ou seu representante deve durante a inspeção da mesma, elaborar o Auto de Devolução da Viatura.

O Auto de Devolução da Viatura deverá ser obrigatoriamente assinado por ambas as partes ou pelos seus representantes.

Será verificado o número de quilómetros da viatura, o qual se destina ao acerto (débito ou crédito) de quilometragem contratada.

Será verificado o bom estado geral da viatura nomeadamente, a parte mecânica, carroçaria e pintura, vidros, faróis e pára-brisas, os interiores, rodas e jantes, comandos e publicidade.

Será efetuado um registo fotográfico da viatura, retratando o seu aspeto exterior e interior a fim de salvaguardar os direitos e obrigações de ambas as partes.

Após a devolução do veículo à RCICOM, o seu veículo é submetido a uma inspeção detalhada para avaliar o seu estado interior e exterior.

Como referido anteriormente, a independência deste processo é salvaguardada através dos serviços prestados pela rede concessionária e/ou empresas certificadas para o efeito.

Estas empresas são de referência na área da inspeção automóvel, e as inspeções são efetuadas de acordo com os dados do fabricante.

Para o seu veículo é emitido um relatório de avaliação e estado do veículo, o qual é disponibilizado ao cliente.

Para seu conforto e de forma a evitar custos imprevistos de danos, recomendamos o seguinte:

Ler na íntegra este manual:

Este manual ajudará a inspecionar o veículo e avaliar os danos visíveis detetados. Essa ação permitirá a compreensão dos danos existentes no veículo e evitar quaisquer constrangimentos futuros relativos a custos inesperados.

Entregue o seu veículo limpo (interior e exterior):

A viatura deverá ser entregue sem sujidade de forma a permitir a verificação do seu estado de conservação. Caso o seu veículo esteja sujo aquando da devolução, a entrega poderá ser cancelada com eventuais custos de reagendamento para uma nova devolução da viatura.

Faça uma avaliação do seu automóvel:

Verifique todos os painéis do veículo, incluindo tejadilho e para-choques, óticas, lâmpadas, para-brisas, espelhos, etc

Pode saber previamente qual o valor do Recondicionamento:

Efectuar uma marcação de pré-inspeção pelo nº 800 300 500. A pré-inspeção é um serviço opcional (para mais detalhe sobre o valor e agendamento consulte a RCICOM).

3.CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DE DANOS

1. MECÂNICA

O motor, a caixa de velocidades e a transmissão não poderão estar danificados, devendo apresentar-se em normal estado de funcionamento.

A bateria tem de ser de ano de fabrico, igual ou superior ao da viatura.

A suspensão, a direção e o sistema de travagem devem estar em bom estado de utilização.

DANOS MECÂNICOS NÃO ACEITÁVEIS

Motor com funcionamento irregular confirmado por um diagnóstico de avarias;

Caixa de velocidades com dificuldades em engrenar mudanças ou presa;

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

Não serão aceites reparações de chapa e de pintura que não respeitem os “standards” de qualidade do Construtor.

As peças aplicadas devem ser “peças de origem”. Qualquer pintura deverá ficar exatamente de acordo com o tom da carroçaria original, não podendo existir quaisquer diferenças de tonalidade.

Os pára-choques e frisos devem estar num estado normal de apresentação.

DANOS ACEITÁVEIS

- Riscos nos pára-choques, desde que a sua dimensão seja inferior a 5 cm e que sejam passíveis de reparação.
- Riscos nas proteções dos espelhos retrovisores desde que a sua dimensão não ultrapasse 10 mm;

DANOS NÃO ACEITÁVEIS

- Riscos profundos, mossas e danos de pintura na Carroçaria/ Pára-choques/ Grelha
- Todas as marcas e riscos que não sejam possíveis de remover com polimento
- Qualquer dano que apresente vestígios de corrosão
- Más reparações (Ex. desalinhamento entre painéis)
- Más reparações de pintura

Exemplo - ACEITÁVEL



Exemplo - NÃO ACEITÁVEL



3.3. ÓPTICAS, VIDROS E LUZES

Qualquer elemento da viatura em vidro deverá ser reparado ou substituído de modo a obedecer aos requisitos legais.

DANOS ACEITÁVEIS

- Para que sejam considerados aceitáveis, estes danos devem estar dentro dos requisitos legais, e não podem também prejudicar a aparência da viatura. O número de danos em toda a área vidrada também nunca poderá ser superior a 3 (três);
- Os vidros de farol ou as suas protecções plásticas podem ter pequenas falhas desde que não prejudiquem a aparência geral do veículo ou afetem a eficiência do sistema de iluminação.

DANOS NÃO ACEITÁVEIS

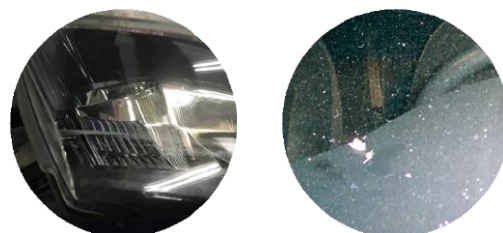
- Riscos, rachas nos vidros ou protecções plásticas;
- Vidros de substituição ou faróis, que não obedeçam à especificação do Construtor.

Nos casos em que esta situação se verifique, as peças serão consideradas danificadas e será debitado na ficha de peritagem o custo de uma peça nova.

Exemplo - ACEITÁVEL



Exemplo - NÃO ACEITÁVEL



3.4. INTERIORES

Os interiores devem estar em bom estado de conservação.

A inspeção dos interiores incidirá sobre todos os componentes de tecido e/ou couro, “tablier”, forro do tejadilho, guarnições das portas e ainda os sistemas de regulação dos bancos.

Os modelos/versões que tenham tampas de prateleira, devem conservar as mesmas bem como os seus dispositivos de fixação. O modo de funcionamento deve estar, igualmente, em boas condições.

DANOS ACEITÁVEIS

- Uso e desgaste normal das alcatifas, guarnições e estofos;
- Reparações nos estofos e guarnições desde que executadas de uma forma perfeita respeitando os “standards” de qualidade.

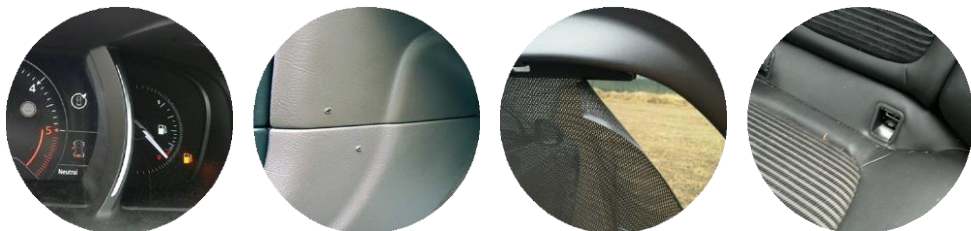
DANOS NÃO ACEITÁVEIS

- Furos ou queimaduras que impliquem a substituição de algum dos seguintes componentes: revestimentos, 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”, pala de sol e forro do tejadilho partidos ou danificados

Exemplo - ACEITÁVEL



Exemplo - NÃO ACEITÁVEL



3.5. PNEUS, RODAS E JANTES

As viaturas devem ser devolvidas com os 5 (cinco) pneus e jantes de acordo com as especificações do Construtor, para o respetivo modelo / versão. O pneu sobressalente pode ser de uma marca diferente dos outros que estejam colocados na viatura.

O desgaste dos pneus deve ser regular e estar de acordo com os parâmetros admitidos por lei.

As jantes devem estar intactas sem qualquer moessa a não ser que a mesma seja considerada recuperável.

Os tampões das rodas devem apresentar-se intactos, sem qualquer deformação, quebra do material ou partes em falta.

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.

DANOS ACEITÁVEIS

- É permitido que os tampões apresentem riscos superficiais até 8 cm.
- 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.
- Riscos nos tampões das rodas desde que não apresentem fraturas.

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.

Pneus

Deverá garantir que são de marcas autorizadas e recomendadas pelo construtor.

Caso os pneus não sejam das marcas autorizadas, a RCICOM debitará, um montante por cada pneu, o qual será equivalente ao valor médio das marcas autorizadas.

Caso o serviço de pneus tenha sido contratado com a RCICOM e a recarga tenha sido utilizada na sequência de um furo ocorrido no veículo em causa, esta reposição encontra-se ao abrigo do contrato, pelo que deverá ser efetuada numa oficina representante da marca que conste na rede RCICOM.

Desgaste pneus e jantes

Todos os pneus, deverão estar de acordo com a lei com a mesma marca em cada eixo e com a data de fabrico válida. As recomendações do fabricante no que respeita ao tipo e medida do pneu, incluindo o suplente.

Pneus com um piso mínimo de 1.6 mm

Tampão de roda e jante de liga-leve: Risco ou raspadela até 10 cm e que não haja deformação do material ou este se apresente partido.

Exemplos - ACEITÁVEL



Exemplos - NÃO ACEITÁVEL



3.6. VEICULO ELÉTRICO

Na devolução da viatura elétrica, além de ter em consideração todas as referências identificadas neste manual, acresce a devolução obrigatória do(s) cabo(s) de carregamento que acompanha a viatura.

Na receção de cada viatura, a RCICOM ou o seu representante no Concessionário deverá registar a capacidade de carga da bateria no Auto de Devolução da Viatura.

A Bateria deverá possuir uma capacidade de carga adequada (limite mínimo 75%), designada por SoH (State of health). Este indicador pode ser aferido junto do concessionário Nissan.

O Cliente poderá mandar fazer um diagnóstico de avaliação da capacidade de carga da bateria, suportando os respetivos custos, num centro reconhecido que disponha do identificador e que esteja devidamente habilitado.

7. COMANDOS

Os comandos da viatura devem encontrar-se em pleno funcionamento, sem qualquer dano. Qualquer componente deste que não esteja nestas condições será debitado na ficha de peritagem como um componente novo, o mesmo acontecendo no caso de comandos em falta.

8. PUBLICIDADE

Na eventualidade de ter sido previamente autorizada a colocação de menção comercial ou publicidade





**BANK
AND
SERVICES**
PORTUGAL



ASSISTÊNCIA 24H: 800 300 500

