



# Manual de Utilizador

Regras e Procedimentos de utilização do seu Veículo Ligeiro de Passageiro

Mercedes-Benz Financiamento



# Índice

Introdução

**03**

Conselhos Úteis de  
Utilização

**04**

Condições de Entrega

**07**

Critérios de avaliação  
de Danos

**09**

Interiores

**10**

Exteriores

**12**

Vidros

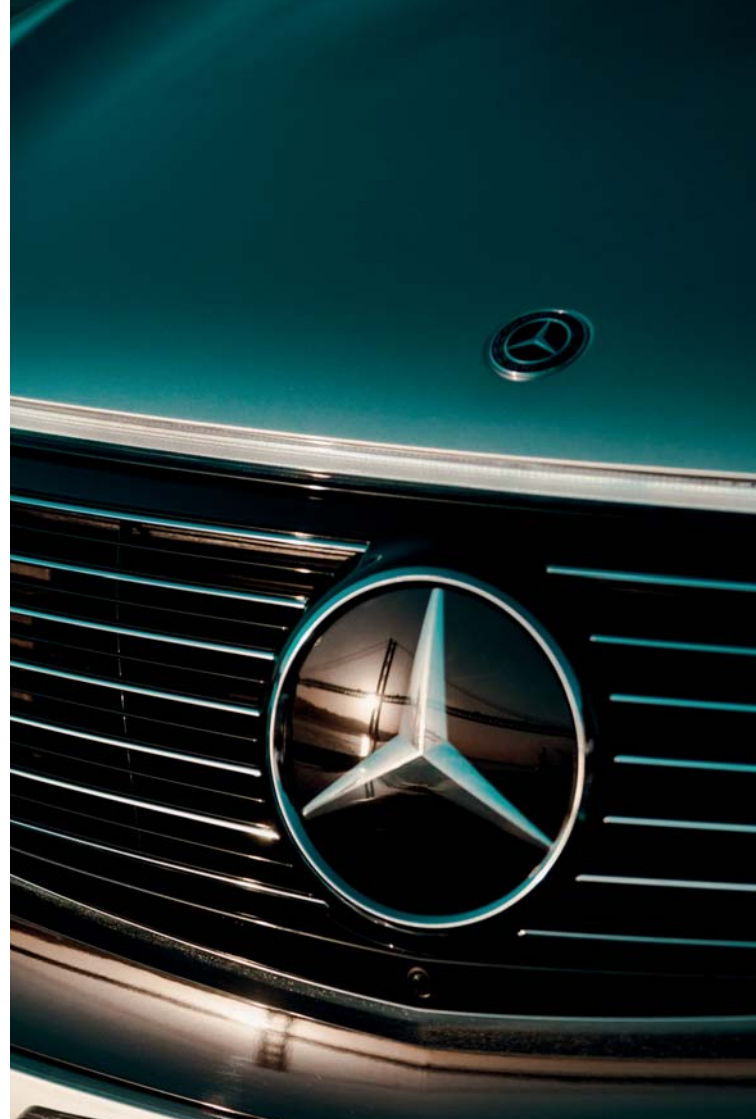
**14**

Rodas

**16**

Veículos elétricos

**18**



# Introdução

Este manual tem como objetivo ajudá-lo a conhecer as condições de utilização, de devolução e entrega do seu Mercedes-Benz/smart no final do prazo contratual.

Pretende ainda clarificar o processo de avaliação do estado da viatura (**peritagem técnica**), realizado no momento da devolução por uma entidade imparcial e independente designada pela Mercedes-Benz Financiamento.

Os critérios de avaliação que serão detalhados neste manual determinarão:

- Os danos considerados decorrentes de uma utilização normal, designados por **“Danos Aceitáveis”**.
- Os danos que não são considerados decorrentes de uma utilização normal, designados por **“Danos não Aceitáveis”**.

Os **“Danos não Aceitáveis”** posteriormente constarão de um documento descritivo com os respetivos valores de reparação e/ou substituição que representarão um custo adicional para o cliente.

Todos os elementos do seu veículo serão verificados de acordo com três níveis de análise:

- **Presença**, se o elemento está presente ou não na viatura e se é um elemento original homologado pelo construtor.
- **Estado**, se o elemento possui dano e/ou anomalia e/ou desgaste e a respetiva gravidade.
- **Conformidade**, se o elemento possui dano e/ou anomalia e/ou desgaste e a respetiva gravidade.

**Leia o conteúdo deste guia com atenção.  
Guarde-o junto dos seus documentos.**



## Conselhos Úteis de Utilização

No decorrer do contrato deverão ser assegurados alguns procedimentos para minimizar a avaliação de **“Danos Não Aceitáveis”** no momento da devolução do veículo.

- Realize uma condução preventiva minimizando o desgaste do seu veículo e evitando sinistros.
- Verifique os níveis de óleo e líquido de refrigeração com frequência, melhorando a performance da sua viatura e prevenindo danos graves.
- Controle de forma periódica a pressão dos pneus do seu Mercedes-Benz/smart, evitando o desgaste prematuro e anormal dos pneumáticos e/ou danos por deformação da estrutura.
- Siga os planos de manutenção do seu Mercedes-Benz/smart, consulte o Manual de manutenções do seu veículo ou a sua Oficina Autorizada.
- Utilize apenas oficinas autorizadas Mercedes-Benz/smart, para as reparações. Evite reparações deficientes ou o uso de material não homologado pela Marca (ex. pneus sem a denominação MO/MOE).

### Pré-peritagem

Para evitar a cobrança imprevista de danos, poderá solicitar previamente uma pré-peritagem. Este serviço disponibilizará toda a informação relativamente aos danos que serão valorizados e ao custo final do acondicionamento, antes da viatura ser formalmente devolvida no final do contrato. Tem a vantagem adicional de simular o processo de entrega disponibilizando todas as informações úteis para que este processo seja realizado de acordo com as expectativas do cliente.

Este serviço é opcional e gratuito. Para mais informações e agendamento consulte-nos através do telefone **219 25 61 61** (chamada para a rede fixa nacional) ou por e-mail: **[mbfinanciamento@mercedes-benz.com](mailto:mbfinanciamento@mercedes-benz.com)**

## **Documentação que deve acompanhar o veículo**

Deverá ter na sua posse sempre que circular com o seu veículo, a seguinte documentação:

- Um exemplar do contrato individual de financiamento
- Documento Único Automóvel (DUA)
- Carta Verde do Seguro Automóvel
- Declaração Amigável
- Manutenção do Veículo
- Comprovativo da Inspeção Periódica Obrigatória (quando aplicável).

## **Garantias**

As situações passíveis de serem enquadradas em garantia deverão ser reclamadas junto da Oficina ou Reparador Autorizado antes da devolução da viatura no final do contrato.

## **Inspeção Periódica obrigatória (IPO)**

É da responsabilidade do condutor/locatário submeter o veículo à Inspeção Periódica Obrigatória.

A inspeção do veículo deverá ser efetuada até ao dia da data da matrícula, sendo que pode ser efetuada nos meses que antecedem esse dia e de acordo com as seguintes regras para os Veículos Ligeiros de Passageiros:

- A 1ª Inspeção Periódica Obrigatória deve ser realizada até ao 4º ano após a data da matrícula.
- Próximas Inspeções realizam-se de 2 em 2 anos até a viatura perfazer 8 anos.
- A partir do 8º ano a Inspeção Periódica Obrigatória passa a ser anual.

**Não serão aceites entregas de viaturas sem a IPO realizado e aprovado.**



## Condições de Entrega

No momento da devolução o seu Mercedes-Benz/smart deve encontrar-se em bom estado de conservação e em boas condições de funcionamento, isto é, sem danos significativos e sem defeitos nos sistemas de direção, mecânicos, elétricos, eletrônicos, hidráulicos entre outros.

### **Estado de limpeza**

O seu Mercedes-Benz/smart deve ser entregue em boas condições de limpeza interior e exterior. Caso o veículo não se encontre nestas condições, a entrega e a avaliação poderão ser adiadas, sendo que os custos associados serão cobrados ao cliente.

No caso de serem detetados odores desagradáveis será valorizada uma limpeza integral/higienização do interior da viatura.

### **Autocolantes/Publicidade**

Qualquer aplicação de decoração publicitária e/ou autocolantes requerem uma autorização da Mercedes-Benz Financiamento. No momento da devolução deverão ser removidos e todas as marcas dessa operação corrigidas. Os veículos devolvidos com autocolantes ou com marcas de cola serão objeto de valorização com respetivo custo para o cliente.

### **Planos de manutenção**

O plano de manutenção do seu Mercedes-Benz/smart deverá estar em dia e de acordo com as recomendações da Marca.

O não cumprimento do plano poderá representar custos adicionais cobrados ao cliente.

### **Anomalias no painel de bordo**

As anomalias verificadas no painel de bordo serão analisadas de acordo com os procedimentos técnicos e poderão representar um custo para o cliente. Estas verificações poderão decorrer num momento posterior à entrega do veículo.

### **Danos Ocultos**

Se forem detetados indícios de danos ocultos no seu veículo os mesmos poderão ter de ser verificados num momento posterior à entrega, havendo necessidade de proceder à desmontagem de elementos estruturais e/ou diagnóstico para a realização da correta valorização dos danos.

Os danos ocultos valorizados representarão um custo adicional para o cliente.



## Critério de Avaliação de Danos

# Interiores

A metodologia de peritagem aplicada verifica a Presença, Estado e Conformidade de todos os elementos estruturais e funcionais no interior da viatura.

## Pontos verificados:

- Painel de instrumentos
- Volante
- Equipamentos
- Luzes interiores
- Consolas
- Tablier
- Porta luvas
- Bancos
- Resguardos
- Alcatifas
- Tapetes
- Borrachas
- Outros elementos em plástico
- Outros elementos em tecido
- Outros elementos em pele



# Danos

## Aceitáveis

Danos decorrentes de uma utilização normal tais como:

- Elementos em tecido ou pele com marcas de utilização pela entrada e saída do condutor, desde que não apresentem rasgos ou furos.
- Alcatifas, tapetes e outros resguardos com desgaste de uso desde que não apresentem rasgos e furos.
- Elementos em plástico com riscos ligeiros sem arrancamento de matéria localizados em zonas de baixo impacto visual.



## Não aceitáveis

Danos decorrentes de uma má utilização tais como:

- Elementos em tecido ou pele esgaçados ou com cortes, rasgos, furos, queimados, com arrancamento de matéria e/ou descolorados.
- Elementos em plástico partidos, riscados, queimados, com arrancamento de matéria e/ou descolorados.
- Equipamentos e/ou instrumentos danificados ou em mau funcionamento.
- Outros elementos em falta, manchados, partidos, rasgados, queimados, com arrancamento de matéria e/ou descolorados.



# Exteriores

A metodologia de peritagem aplicada verifica a Presença, Estado e Conformidade de todos os elementos estruturais e funcionais do exterior da carroçaria.

## Pontos verificados:

- Pára-choques
- Capot
- Tejadilho
- Portas dianteiras
- Portas Traseiras
- Guarda-lamas dianteiros
- Guarda-lamas traseiros
- Tampa da mala
- Embaladeiras
- Retrovisores
- Frisos
- Legendas
- Outros elementos exteriores

----- Zona de baixo impacto visual



# Danos

## Aceitáveis

Danos decorrentes de uma utilização normal tais como:

- Danos de pintura que possam ser reparados com polimento.
- Pequenos impactos de gravilha até 2 mm de diâmetro que não afetem 25% da área do elemento.
- Pequenos riscos até 2 cm (5 cm nos pára-choques) localizados em zonas de baixo impacto visual.
- Pequena moessa por painel até 2 cm de diâmetro localizada em zona de baixo impacto visual.
- Elementos em plástico ligeiramente raspados sem arrancamento de matéria significativa.



## Não aceitáveis

Danos decorrentes de uma má utilização tais como:

- Impactos de gravilha superiores a 2 mm ou que afetem mais de 25% da área do elemento.
- Riscos superiores 2 cm (5 cm nos pára-choques) e/ou localizados numa zona de forte impacto visual.
- Mossas com mais de 2 cm de diâmetro e/ou em quantidade superior a 2 e/ou localizadas em zona de forte impacto visual.
- Reparações defeituosas (ex. diferenças de cor, casca de laranja, escorridos no verniz, etc).
- Outros elementos exteriores riscados, com moessa, cortados, deformados, partidos, com arrancamento de matéria ou mal reparados.
- Danos com corrosão.



# Vidros

A metodologia de peritagem aplicada verifica a Presença, Estado e Conformidade de todos os elementos estruturais e funcionais em vidro/plásticos exteriores.

## Pontos verificados:

- Pára-brisas
- Óculos traseiros
- Vidros laterais
- Tetos panorâmicos
- Espelhos retrovisores
- Faróis
- Farolins
- Farolins de Pisca
- Outros elementos em vidro

----- Campo de visão do Condutor



# Danos

## Aceitáveis

Danos decorrentes de uma utilização normal tais como:

- Impactos no para-brisas até 10 com diâmetro de 1 mm.
- Impactos no campo de visão até 2 com diâmetro de 1 mm.
- Impactos nos faróis e farolins inferiores a 2 mm e desde que não afete o seu normal funcionamento.
- Riscos ligeiros não superiores a 2 cm em faróis e farolins desde que não afete o seu normal funcionamento.
- 1 risco ligeiro no óculo traseiro provocado pelo varrimento das escovas desde que não superior a 5 cm.



## Não aceitáveis

Danos decorrentes de uma má utilização tais como:

- Faróis e farolins estalados, partidos, deformados ou com riscos com comprimento superiores a 2 cm.
- Impactos no pára-brisas em quantidade superior a 10 e/ou com tamanho superior a 1 mm.
- Impactos no pára-brisas na zona de visão do condutor se superior a 2 e/ou com diâmetro superior a 2 mm.
- Riscos no óculo traseiro superiores a 5 cm.
- Elementos não homologados pelo construtor Mercedes-Benz.



# Rodas

A metodologia de peritagem aplicada verifica a Presença, Estado e Conformidade das jantes e pneus.

## **Pontos verificados:**

- Pneus
- Jantes
- Tampões
- Pneu Suplente
- Kit's de socorro (compressor e vedante)

## **Informações sobre pneumáticos**

### **Medição**

A medição dos pneumáticos será efetuada em 3 zonas diferentes da superfície do pneu, junto aos tacos de medição.

### **Marcas por eixo**

A Mercedes-Benz/smart aceita veículos com diferentes marcas por eixo, desde que sejam cumpridas as especificações originais da Marca para o modelo/verão em causa.



# Danos

## Aceitáveis

Danos decorrentes de uma utilização normal tais como:

- Pneumáticos com desgaste homogêneo até aos 3 mm de profundidade.
- Riscos nos tampões da roda, sem que haja deformação do material ou estejam partidos.
- Porcas ou parafusos das rodas que apresentem sinais de corrosão, mas que não tenham as faces danificadas e possam ser removidos.
- Jantes com riscos na zona exterior da jante até 8 cm.
- Jantes com riscos ligeiros sem arrancamento de matéria até 5 cm.



## Não aceitáveis

Danos decorrentes de uma má utilização tais como:

- Pneumáticos com desgaste não homogêneo e/ou com um rastro inferior a 3 mm de profundidade (apreciação realizada ao nível do eixo).
- Pneumáticos de marcas não homologadas pela Mercedes-Benz.
- Pneumáticos cortados, com bolhas, deformados ou com fissuras.
- Tampões em falta, partidos, com arrancamento de matéria ou deformados.
- Jantes com riscos na zona exterior superiores a 8 cm.
- Jantes com riscos ligeiros sem arrancamento de matéria superiores 5 cm.





## Veículos Elétricos

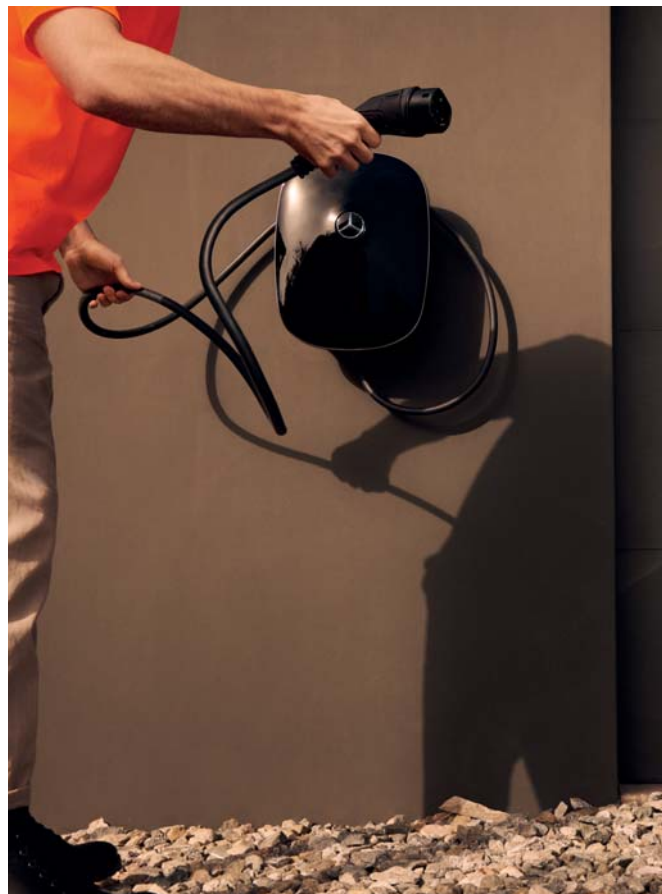
Se o seu Mercedes-Benz/smart é um veículo elétrico no momento da devolução serão efetuadas algumas verificações adicionais para constatar o estado da bateria e dos seus componentes auxiliares.

As viaturas deverão ser devolvidas com todos os acessórios (ex. cabos de carregamento, bolsas, etc.)

### **Cuidados a ter com a bateria do seu veículo elétrico:**

1. Não deixe que a bateria descarregue ou carregue totalmente. Utilize a regra 30% e 80%.
2. Carregue a bateria do seu veículo sempre que possível até aos 80%.
3. Privilegie os carregamentos lentos, utilize os carregamentos rápidos apenas em situações de emergência e nunca atinja os 100%.
4. De preferência carregue o seu veículo de noite para evitar sobreaquecimentos.
5. Não exponha o seu veículo a temperaturas extremas de calor ou frio.

Paragens prolongadas da viatura - Se o veículo permanecer imobilizado (sem rodar por um período de tempo prolongado - 6 semanas ou mais), e se o estado de carga (SOC da bateria de alta voltagem corresponder a menos de 30%), então a bateria de alta voltagem deverá ser carregada para um valor SOC de aproximadamente 50%.



## Mercedes-Benz Financiamento

O conteúdo deste manual tem como base as condições contratuais celebradas com o cliente e cumpre inteiramente as normas e regras da Mercedes-Benz Group AG.

Mercedes-Benz Financial Services Portugal - Sociedade Financeira de Crédito, S.A.

Abrunheira - Apartado 6, 2726-901 Mem-Martins

Telf: +351 21 925 61 61 (chamada para a rede fixa nacional)

E-mail: [mbfinanciamento@mercedes-benz.com](mailto:mbfinanciamento@mercedes-benz.com) | [www.financiamento.mercedes-benz.pt](http://www.financiamento.mercedes-benz.pt)

Mercedes-Benz Aluguer de Veículos Lda

Abrunheira - Apartado 6, 2726-911 Mem Martins

Telefone: +351 219 256 161 (chamada para a rede fixa nacional)

E-mail: [mbfinanciamento@mercedes-benz.com](mailto:mbfinanciamento@mercedes-benz.com) | [www.financiamento.mercedes-benz.pt](http://www.financiamento.mercedes-benz.pt)