



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**

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 realizada e aprovada.



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/versão 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, sem quaisquer danos e em perfeito estado de funcionamento (ex: cabos de carregamento, bolsas, etc.).

Relembramos que os cabos de carregamento têm de ser, obrigatoriamente, da marca Mercedes-Benz.

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 | 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 | www.financiamento.mercedes-benz.pt