



# Manual de Devolução de Veículo

# Bem-vindo a CityCar Aluguel



Estamos muito felizes em ter você como cliente. O crescimento de uma empresa se dá quando o envolvimento dela com seus clientes vai além.

Por isso, mesmo que tenhamos o veículo como produto dessa relação comercial, damos muita importância para o relacionamento entre as pessoas envolvidas.

Afinal, somos uma locadora que é feita de carros. E pessoas.

Então, buscamos expor de forma clara algumas regras de utilização do nosso produto, através dos Manuais e Regras de Utilização.

Desse jeito, deixamos nossa relação profissional clara e transparente desde o início. Para que ela nunca tenha fim.

Conectar pessoas a oportunidades de negócios, quebrando limites geográficos e culturais.

Ofertar aos nossos clientes opções de mobilidade tecnológica, acessível e sustentável.

Humanidade - atendimento com cuidado e zelo de forma natural, consciente, presente e sensível ao próximo.

Confiabilidade e Segurança – de que será atendida, respeitada e cumprida a legislação, acordos e contratos.

Agilidade – entrega com rapidez, sem descumprir os procedimentos e condutas internas e sem ferir nosso valor Segurança.

Excelência – amanhã obrigatoriamente entregaremos e seremos melhor que hoje.

Transparência - condução de todos os processos e ações de forma íntegra, honesta, justa e clara.

Prosperidade - Solidez e sustentabilidade dos negócios próprios e dos clientes; Geração de resultados acima da média; Desenvolvimento dos talentos humanos; Ampliação de ativos; Investimento em inovação.

# Manual de Devolução de Veículo

Com objetivo de facilitar o entendimento do processo de devolução dos veículos para nossos clientes, definimos e estabelecemos critérios de fácil interpretação referente ao estado aceitável de devolução dos veículos.

Ao finalizar o período do contrato de locação, o veículo deve ser entregue em data acordada, nos locais onde encontram-se filiais da empresa, ou ainda se o locatário se propuser em arcar por coletas fora dos locais determinados, de acordo com os custos que serão mencionados através de orçamento prévio. No momento da devolução do veículo, o mesmo deve estar nas mesmas condições em que os recebeu, salvo os desgastes naturais decorrentes do uso normal do veículo.

Todos os equipamentos e acessórios fornecidos no ato da entrega do veículo, incluindo, mas não se limitando à: chave reserva, alarme, manuais, ferramentas, equipamentos de som e outros, deverão acompanhar os veículos no momento da devolução. Todos os objetos que não pertençam ao veículo deverão ser retirados antes da devolução, a CityCar não irá se responsabilizar por quaisquer bem pessoal deixado no veículo.

O mesmo princípio se tenha em consideração ao estado de limpeza e higienização dos veículos. Os mesmos devem ser entregues lavados (incluindo o motor) e com o interior limpo, aspirado e inodoro.

## Regras de cobranças de avarias

**De forma simples, cobraremos apenas as situações que estão fora do desgaste natural do veículo.**

Consideramos como desgaste natural os danos que não afetem o valor do veículo e que não necessitem de reparo.

## Cobrança de Avarias na Devolução

No momento de devolução do veículo, realizamos uma vistoria para preenchimento do checklist de devolução. Esta contempla somente uma análise visual do veículo. Desta forma, deve se certificar que não falta nenhum item e esteja consciente sobre a situação do veículo. O checklist realizado no momento da devolução será comparado com o checklist de entrega do veículo.

Itens avaliados na Vistoria Externa na Devolução:

- Pneus, Rodas e Calotas.
- Vidros, Retrovisores, Faróis e Lanternas.
- Lataria e Pintura (inclusive Porta-malas, Guarnição de portas e Capô do motor).
- Para-choques e Peças Plásticas.
- Itens externos (adesivo, antena).

*As fotos e descrições apresentadas neste manual são meramente ilustrativas.*

# Pneus, rodas e calotas

## ✓ NÃO SERÃO COBRADOS

· Pneus conforme condição normal de uso e da mesma medida/marca/modelo que recebeu na entrega ou troca do veículo.



### Observações:

- Os veículos devem ser devolvidos com os 5 (cinco) pneus e rodas de acordo com o checklist de entrega, para o respectivo modelo/versão e estado de uso.
- O desgaste dos pneus deve ser regular e estar de acordo com os parâmetros admitidos por lei.
- As Calotas nunca poderão estar partidas ou em falta.
- As Rodas devem estar intactas e sem qualquer moessa, a não ser que a mesma seja considerada recuperável.
- Os pneus devem estar cheios com a pressão recomendada, não poderão apresentar quaisquer fendas ou bolhas, e nenhum deles poderá estar furado ou vazio.

## SERÃO COBRADOS \$ ✗

- Integral para pneus rasgados, deformados e de medidas diferentes da original.
- Rodas/calotas faltantes/quebrados.
- Rodas deformadas/amassadas nos casos em que tiver roda de liga-leve.
- Rodas/calotas sem recuperação.



# Vidros, retrovisores, faróis e lanternas

## ✓ NÃO SERÃO COBRADOS

- Opacidade por tempo de uso ou exposição ao sol e riscado pelo uso normal, inclusive marcas do limpador de parabrisa pelo uso normal em locais não pavimentados.
- Custos de remoção de insulfilm (exceto se instalado fora do padrão do estabelecido em lei).

## SERÃO COBRADOS \$ ✗

- Itens faltantes, quebrados, trincados, excessivamente riscados, como por exemplo, o caso de negligência na troca de palhetas e a falta de uso do esguicho lavador ou uso inadequado.



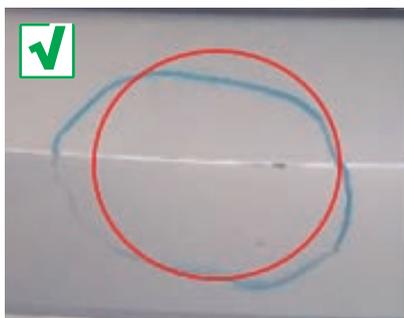
# Lataria, pintura, para-choques e peças plásticas

## ✓ NÃO SERÃO COBRADOS

- Riscos pré-existent (já constantes no check-list de entrega do veículo).
- Amassados / mossas com até 2cm de diâmetro não serão cobrados, onde acima de 1 avaria por peça, será cobrado. Para os casos em que o amassado afetar a pintura a avaria será cobrada.
- Pequenos Riscos retirados com polimentos simples (sem exposição de lataria).
- Riscos/piques do uso normal do veículo como aqueles causados por pedriscos; (obs.: limite 4 piques por peça).
- É aceitável algum desgaste no revestimento do piso/tapete do Porta Malas, desde que não esteja furado, ou apresente rasgões.

## SERÃO COBRADOS \$ ✗

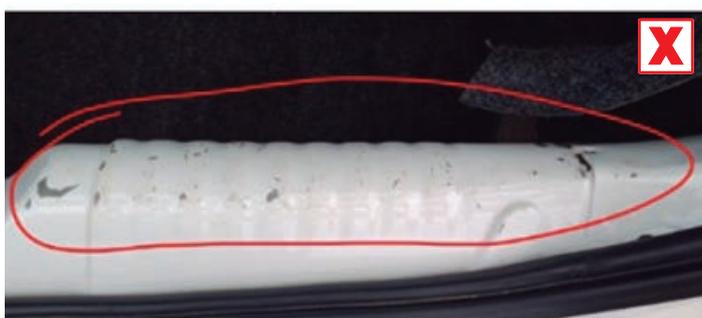
- Pequenos riscos serão retirados com polimentos simples (Será cobrado somente o polimento do veículo se não tiver exposição da lataria).
- Amassados e riscados por ação mecânica, colisões, vandalismo e mau uso.
- Riscos não superficiais serão pintados, também aplicável aos revestimentos plásticos.
- Amassados e riscos no compartimento de carga ocasionado por má acomodação da carga ou descuido na carga e descarga do veículo.
- Reparos de má qualidade, com pintura diferente da original ou qualidade que não atenda ao padrão.
- Furos, quebras ou deformações permanentes nos revestimentos plásticos.



Continua na próxima página.

 **NÃO SERÃO COBRADOS**

**SERÃO COBRADOS** \$ 



**Visita interna na devolução:**

- Interiores e Tapeçaria (higiene e condição interna).
- Chassis e Mecânica (caixa de câmbio, bateria, suspensão e direção).
- Documento (CRLV, quando aplicável; Manual do veículo).
- Itens em geral (triângulo, estepe, chave de roda, carpetes chave do veículo, jogo de tapete, macaco, token).

# Interiores e Tapeçaria

## ✓ NÃO SERÃO COBRADOS

· Danos pré-existentes (já constantes no check-list de entrega do veículo).

## SERÃO COBRADOS \$ ✗

· Falta de itens ou itens com furos, rasgados, quebrados, queimados.  
· Itens sujos / manchados.  
· Acumulação excessiva de pelos de animais ou maus cheiros, que obriguem a limpeza profissional.

### Observação:

· A inspeção dos interiores / tapeçaria incidirá sobre todos os componentes de tecido e/ou couro, painel de instrumentos, forro teto, guarnição das portas, instrumentos e sistemas de regulação dos bancos, que deverão estar em perfeito funcionamento.



**O veículo deve ser devolvido para CityCar da maneira que foi retirado. Ou seja, se foi recebido com avarias, as mesmas serão desconsideradas.**