

BMW  
Serviços Financeiros



[www.bmwfs.com.br](http://www.bmwfs.com.br)

Puro Prazer de Dirigir

# MANUAL DE CONDIÇÕES DA RECOMPRA. SIGN & GO.

**BMW Serviços Financeiros**  
Financiamentos e Séguros.

# MANUAL DE CONDIÇÕES DA RECOMPRA.

Processo de devolução do veículo	3
Exemplos de danos aceitáveis e não aceitáveis	8
Condições gerais sobre a inspeção e entrega do veículo	13

# ENTREGA DO VEÍCULO. TRANSPARÊNCIA NO PROCESSO.

## **PARA A BMW SERVIÇOS FINANCEIROS, A SUA SATISFAÇÃO É MUITO IMPORTANTE.**

Caso a sua opção ao final do prazo do seu contrato de financiamento Sign & Go seja a devolução do seu veículo, queremos que este processo seja transparente e elucidativo, assim como as regras que serão utilizadas no processo de inspeção do seu veículo.

Assim, este manual irá ajudá-lo a encontrar informações necessárias, e também os exemplos de danos aceitáveis e não aceitáveis, considerando a utilização correta do veículo.

O processo de inspeção do seu veículo será conduzido pela concessionária onde você o adquiriu e levará em consideração as regras aqui descritas e também demais pontos mencionados no contrato de recompra de veículo.

## **BMW SERVIÇOS FINANCEIROS**

Relacionamento com o Cliente  
0800 019 9797 | relacionamento.sf@bmw.com.br

Ouvidoria Corporativa  
0800 772 2369 | bmwfs.ouvidoria@bmw.com.br

# DEVOLUÇÃO DO VEÍCULO. AGENDAMENTO DA ENTREGA DO VEÍCULO NA CONCESSIONÁRIA PARA REALIZAÇÃO DA VISTORIA.

## REGRAS PARA A REALIZAÇÃO DA VISTORIA

- Veículo limpo (interior e exterior).
- Comprovante do pagamento do IPVA, licenciamento e DPVAT.
- Guia rápido do proprietário e manual do proprietário.
- Termo de garantia BMW.
- Todos os acessórios e equipamentos originais do veículo.

A COMUNICAÇÃO DA INTENÇÃO DE DEVOLVER O VEÍCULO DEVE SER REALIZADA COM O **MÍNIMO DE 60 DIAS** ANTES DO VENCIMENTO DA PARCELA FINAL DO CONTRATO.

REFERENTE AO AGENDAMENTO DA VISTORIA, O MESMO DEVE SER REALIZADO NA CONCESSIONÁRIA ONDE ADQUIRIU O VEÍCULO NO PRAZO ACIMA, VISTO QUE O VEÍCULO DEVE SER ENTREGUE NA CONCESSIONÁRIA PARA REALIZAÇÃO DA VISTORIA EM NO MÍNIMO 10 DIAS ANTES DO VENCIMENTO DA PARCELA FINAL DO SEU CONTRATO.



# DEVOLUÇÃO DO VEÍCULO. CHECKLIST.

- Todas as chaves que foram entregues no momento da aquisição do veículo.
- CRLV (Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo) e DUT (Documento Único de Transferência).
- Guia rápido do proprietário e manual do proprietário.
- Manual de instruções.
- Termo de garantia BMW.
- Manual do rádio, CD ou DVD.
- CD's ou DVD's com sistema de navegação.
- Todos os acessórios e equipamentos originais do veículo.

# DEVOLUÇÃO DO VEÍCULO.



Chave e documentação

**Não será aceita a devolução dos documentos, itens e acessórios originais, em uma data posterior à data de entrega do veículo,** como por exemplo: manuais, CRLV, chaves, tampões, antenas, tapetes, entre outros.

Esses elementos fazem parte do veículo. Por isso, devem ser devolvidos junto com o mesmo e devidamente posicionados nos locais corretos. A não devolução desses elementos, nas condições acima referidas, implica que os mesmos sejam cobrados, como objetos em falta.



Mecânica

Motor e câmbio não poderão estar danificados, devendo ambos estarem funcionando normalmente. Chassis, o “berço do motor” e o catalisador serão verificados e qualquer dano no catalisador implicará na sua substituição.

A bateria tem de ser do modelo preconizado pela marca e seu ano de fabricação igual ou superior ao do veículo. A suspensão e o volante devem estar em bom estado de uso.



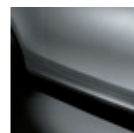
Estado geral da veículo

O veículo deve ser devolvido em bom estado de conservação, cumprindo todas as normas de manutenção e revisões exigidas pela marca. O veículo deve ser entregue de acordo com as especificações originais.

**Todas as peças devem ser originais e pertencentes ao modelo/versão em questão.**

Todos os componentes do veículo deverão encontrar-se em pleno funcionamento e qualquer componente avariado ou danificado poderá ser cobrado pela concessionária no momento da devolução.

# DEVOLUÇÃO DO VEÍCULO. EXEMPLOS DE DANOS ACEITÁVEIS E NÃO ACEITÁVEIS.



Carroceria e pintura

## ACEITÁVEL:

- Riscos profundos, **desde que não superiores a 5 cm** e no máximo **2 riscos por painel.**
- Riscos, desde que a sua reparação não necessite de repintura, sendo portanto removíveis através de polimento.
- São aceitáveis **mossas com diâmetro inferior a 1 cm**, em quantidade igual ou inferior a 2 por painel.



## NÃO ACEITÁVEL:

- Riscos profundos ou quaisquer outros danos na pintura, desde que superiores a 5 cm e/ou em quantidade superior a 2 por painel.
- Danos de impacto por perfuração.



# DEVOLUÇÃO DO VEÍCULO. EXEMPLÓS DE DANOS ACEITÁVEIS E NÃO ACEITÁVEIS.



Carroceria  
e pintura

## ACEITÁVEL:

- Riscos ou quaisquer danos na pintura na borda da porta, desde que o seu comprimento seja **inferior** a 4 cm.



## NÃO ACEITÁVEL:

- Riscos ou quaisquer danos na pintura na borda da porta, desde que o seu comprimento seja **superior** a 4 cm.



# DEVOLUÇÃO DO VEÍCULO. EXEMPLÓS DE DANOS ACEITÁVEIS E NÃO ACEITÁVEIS.



Óticas  
e vidros

## ACEITÁVEL:

- Pequenas falhas ou lascas com diâmetro inferior a 2 mm, fora da área de abrangência das palhetas e que não tenham origem reflexo. Para que sejam considerados aceitáveis, esses danos não podem prejudicar a aparência do veículo. O número de danos em toda a área dos faróis também não poderá ser superior a 3.  
- Os vidros do farol ou as suas proteções plásticas podem ter pequenas falhas desde que não prejudiquem a aparência geral do veículo.



## NÃO ACEITÁVEL:

- Pequenas falhas ou lascas com diâmetro superior a 2 mm.  
- Pequenas lascas ou falhas na área de abrangência das palhetas.  
- Vidros ou proteções do farol com impacto na aparência do veículo.





# DEVOLUÇÃO DO VEÍCULO. EXEMPLÓS DE DANOS ACEITÁVEIS E NÃO ACEITÁVEIS.



Interiores  
e comandos



## ACEITÁVEL:

- Os interiores devem estar em bom estado de conservação, de acordo com a idade e a quilometragem do veículo.



## NÃO ACEITÁVEL:

- Furos ou queimaduras que impliquem na substituição de revestimentos, painel de instrumentos, forro do teto, bancos e tapetes.  
- Manchas ou descoloração de natureza permanente que não possam ser removidas por meio de limpeza simples.  
- Rasgos, cortes ou danos nos estofados.  
- Frisos interiores, revestimentos, painel, “quebra-sol” e forro do teto partidos ou danificados.



# DEVOLUÇÃO DO VEÍCULO. EXEMPLÓS DE DANOS ACEITÁVEIS E NÃO ACEITÁVEIS.

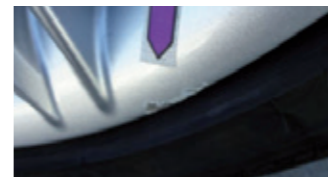


Pneus  
e rodas



## ACEITÁVEL:

- Os veículos com pneus do tipo Run Flat de fábrica deverão ser devolvidos com este tipo de pneu.  
- É permitido que as rodas apresentem riscos superficiais em sua borda de até 8 cm.  
- É aceitável que as rodas apresentem uma só moessa na borda até o material base, desde que o seu comprimento não seja superior a 2 cm e que a roda seja reparável.  
- Os pneus, se substituídos, deverão ser do mesmo tipo e dimensões dos originais, além de serem das marcas: Bridgestone, Continental, Dunlop, Goodyear, Michelin ou Pirelli.



## NÃO ACEITÁVEL:

- Pneus com profundidade de sulcos inferior a 3 mm.  
- Pneus recauchutados.  
- Pneus com áreas de desgaste anormais quando comparadas com o restante da superfície do pneu.  
- Risco ou moessas fora da borda da roda.



## **1. RESPONSABILIDADE DO CLIENTE.**

1.1. Comunicação da intenção da devolução do veículo 60 dias antes do término do contrato, agendamento da vistoria no veículo e devolução do mesmo. O automóvel deverá ser entregue nas mesmas condições em que o cliente o recebeu, isto é, em perfeitas condições técnicas (e com as peças originais de fabricação, sem alterações), estéticas e de funcionamento, exceto pelo desgaste normal derivado do uso correto, e suficientemente limpo, para que o perito designado pela Concessionária possa realizar adequadamente a avaliação do estado geral do automóvel, a qual deverá ser feita até 5 (cinco) dias corridos antes do prazo de vencimento da prestação final do contrato de financiamento.

1.1.1. O cliente deverá realizar o agendamento da vistoria na concessionária onde adquiriu o veículo com antecedência, respeitando o prazo mínimo de 10 dias antes do vencimento da parcela final, visando a realização da inspeção.

1.1.2. O veículo deverá ser entregue nas instalações da concessionária onde adquiriu o veículo ou em local por esta indicado para realização da inspeção.

1.1.3. O veículo deve ser devolvido com todos os componentes originais e demais documentos mencionados no início deste documento, sendo que a falta de algum dos itens poderá implicar na cobrança de um item novo.

1.2. Documentação.

1.2.1. O veículo deve estar acompanhado de toda a documentação legal indispensável ao cumprimento da legislação sobre circulação do veículo em via pública.

1.2.2. Todos os documentos mencionados anteriormente deverão ser devolvidos juntamente com o veículo e dentro da pasta própria. Em caso de falta de algum desses documentos, os mesmos poderão ser cobrados à parte.

## **2. VISTORIA DO VEÍCULO. INFORMAÇÕES ADICIONAIS.**

2.1. Estado geral do veículo devolvido.

2.1.1. O veículo deve ser devolvido em bom estado de conservação, cumprindo todas as normas de manutenção e revisões determinadas pela marca. Sendo que todas as manutenções indicadas no CBS (Condições Básicas de Serviço), informado no painel de instrumentos do veículo, deverão ter sido impreterivelmente realizadas dentro do prazo recomendado.

2.1.2. O veículo deve ser entregue completo e de acordo com as especificações originais.

2.1.3. O ConnectedDrive deverá estar com as funcionalidades originais.

2.1.4. O TeleServices deverá estar desativado, para que o futuro proprietário do veículo possa ativá-lo.

2.1.5. Todas as peças devem ser originais e pertencentes ao modelo/versão em questão. Qualquer peça que não seja original será considerada como danificada sem reparação e deverá ser substituída.

2.1.6. Todos os componentes do veículo deverão encontrar-se em pleno funcionamento. Qualquer componente avariado ou danificado será sempre considerado como inutilizado e será cobrado o custo de um componente novo e respectiva instalação.

2.1.7. Será cobrado um novo material, para todo aquele que estiver em falta.

2.1.8. O automóvel não poderá ter quilometragem excedente a 30.000 km. Caso o veículo ultrapasse essa quilometragem, o cliente deverá pagar para a concessionária a quantia de R\$ 1,00 por quilômetro excedido, limitado a 50.000 km.

2.1.9. O veículo deverá ser entregue limpo, exterior e interior, e com combustível suficiente para pequenas manobras.

Todo veículo que não for devolvido nessas condições poderá ser reinspecionado, e os danos encontrados após a respectiva limpeza serão cobrados. O valor de reinspeção e respectiva limpeza será cobrado do cliente pela concessionária.

2.1.10. O veículo só deve ter um jogo de chaves, tal como foi entregue, e qualquer miolo de fechadura aplicado que não seja do código original será considerado como peça em falta.

2.1.11. Qualquer anomalia no veículo que seja imputável à Garantia de Fábrica deve ser solucionada antes da entrega do mesmo.

2.1.12. Qualquer anomalia no veículo passível de ser reparada através do Seguro deverá ser reparada antes da entrega do mesmo.

2.1.13. A concessionária poderá realizar uma perícia estrutural, caso julgar necessário e de acordo com a legislação local vigente. Sendo que, se o laudo dessa vistoria não for satisfatório, a concessionária poderá se recusar a recomprar o veículo.

### 3. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DE DANOS. INFORMAÇÕES ADICIONAIS.

#### 3.1. Mecânica.

3.1.1. Motor e câmbio não poderão estar danificados, devendo ambos estarem funcionando normalmente.

3.1.2. Chassis, o berço do motor e o catalisador serão verificados, e qualquer dano no catalisador implicará na sua substituição.

3.1.3. A bateria tem de ser do modelo preconizado pela marca e seu ano de fabricação igual ou superior ao do veículo.

3.1.4. A suspensão e a direção devem estar em bom estado de uso.

3.1.5. Danos mecânicos aceitáveis.

a) Pequena moxa no berço do motor que não obrigue a sua substituição.

b) Pequenos incidentes no escapamento que não impeçam o seu funcionamento normal.

3.1.6. Danos mecânicos não aceitáveis.

a) Motor com “batida”, emissão de ruídos anormais ao seu funcionamento ou com funcionamento irregular.

b) Câmbio com dificuldades em engrenar ou preso.

c) Pancada ou vinco no berço do motor.

d) Pancada ou vinco no escapamento, sobretudo no catalisador.

e) Resguardos do motor ou câmbios partidos ou em falta.

f) Resguardos das coberturas internas do para-lamas partidos ou em falta.

#### 3.2. Carroceria e pintura

3.2.1. Não serão aceitas reparações de chapa e pintura que não respeitem os padrões de qualidade da marca,

e as peças aplicadas devem ser originais.

3.2.2. Qualquer pintura deverá estar exatamente de acordo com o tom da carroceria, não podendo existir quaisquer diferenças de tonalidade.

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

3.2.4. Todos os danos que não constem como aceitáveis no documento serão considerados não aceitáveis, e o valor da reparação será calculado com base no tempo de reparo e preço praticado pela concessionária BMW.

#### 3.3. Vidros.

Além dos pontos já mencionados como não aceitáveis, a substituição de vidros ou faróis que não obedeçam à especificação da marca também não serão aceitos. Nos casos em que isso aconteça, essas peças serão consideradas como danificadas e será cobrado o custo de uma nova peça e respectiva montagem.

#### 3.4. Interiores.

3.4.1. A inspeção dos interiores incidirá sobre todos os componentes de tecido, painel de instrumentos, forro do teto e revestimentos das portas, e ainda os sistemas de regulagem dos bancos.

3.4.2. Os tapetes devem existir e corresponder aos preconizados pela marca.

3.4.3. Nos modelos/versões com tapetes próprios, estes devem corresponder aos fornecidos com o modelo.

3.4.4. Nos modelos/versões que tenham revestimento de porta-malas removíveis, este deve existir e os seus dispositivos de fixação e modo de funcionamento devem estar em boas condições.

3.4.5. Serão considerados também danos aceitáveis:

a) Uso e desgaste normal do painel de instrumentos, revestimentos e estofados.

b) Queimaduras de sol ou outras, desde que não impliquem na substituição dos estofados ou qualquer outra peça.

#### 3.5. Pneus e rodas.

3.5.1. O veículo deve ser devolvido com todos os pneus e rodas de acordo com as especificações da BMW, para o respectivo modelo/versão. Pneus do tipo Run Flat de fábrica deverão ser devolvidos com este tipo de pneu. É obrigatório que todos os pneus sejam da mesma marca. Somente serão aceitos os pneus das marcas: Bridgestone, Continental, Dunlop, Goodyear, Michelin ou Pirelli.

3.5.2. O desgaste dos pneus do veículo deve ser regular e estar de acordo com a quilometragem do automóvel.

3.5.3. A tampa central do cubo da roda não poderá estar riscada, partida ou em falta.

3.5.4. As rodas devem estar intactas e sem qualquer moxa.

3.5.5. 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 e, caso isso ocorra, será cobrado um novo pneu.

3.5.6. Serão consideradas aceitáveis pequenas sujeiras em torno do pneu que possam ser retiradas por lavagem.

#### 3.6. Comandos.

Os comandos do veículo devem encontrar-se em pleno funcionamento, sem qualquer dano. Caso apresente componente desse tipo que não esteja nessas condições será cobrado um componente novo. O mesmo acontece na falta do comando.

#### 4. Peças.

Todas as peças que necessitem a substituição serão cobradas pelo preço público de venda.



BMW  
Serviços Financeiros

[www.bmwfs.com.br](http://www.bmwfs.com.br)



Puro Prazer de Dirigir

# BMW SERVIÇOS FINANCEIROS. CONTATOS.

**BMW Serviços Financeiros**

Financiamentos e Seguros.

0800 019 9797 | [www.bmwfs.com.br](http://www.bmwfs.com.br)