

# LEASYS

**Manual de Informações**  
Guia para o mundo dos serviços Leasys

## Bem-vindo ao mundo dos serviços Leasys

Este guia prático vai ajudá-lo a descobrir os principais serviços oferecidos pela Leasys e a melhor maneira de os utilizar, a fim de garantir uma mobilidade pacífica durante o período de aluguer do veículo e a quilometragem estabelecida contratualmente.

Para segurança nas estradas e para um menor impacto ambiental - e também para seu interesse pessoal - lembre-se de manter o veículo em bom estado de conservação, tanto a nível mecânico como de carroçaria e de verificar periodicamente os pneus. Portanto, convidamo-lo a ler atentamente este manual de informações, lembrando que, para qualquer necessidade adicional, entre em contato com a nossa linha de apoio ao cliente através do número verde gratuito 00 800 33 44 22 00 a qualquer momento, ou visite o nosso site [www.leasys.com](http://www.leasys.com).

Tenha uma boa viagem!

Este manual de informações não substitui o contrato de aluguer. A Leasys reserva-se o direito de modificar o conteúdo do manual a qualquer momento, sem aviso prévio ao cliente.

# Índice

<b><u>Atendimento ao Cliente</u></b>	<b>4</b>
<b><u>Entrega de Veículos</u></b>	<b>5</b>
<b><u>Utilização correta do Veículo</u></b>	<b>6</b>
<b><u>Manutenção do Veículo</u></b>	<b>7</b>
<b><u>Serviço de Pneus</u></b>	<b>8</b>
<b><u>Veículo de Substituição</u></b>	<b>9</b>
<b><u>Avaria e assistência na estrada</u></b>	<b>10</b>
<b><u>Sanções e cobertura de seguro</u></b>	<b>11</b>
<b><u>Sinistros</u></b>	<b>12</b>
<b><u>Roubo e Incêndio</u></b>	<b>13</b>
<b><u>Devolução do Veículo</u></b>	<b>14</b>
<b><u>Aquisição do Veículo no Fim do Contrato</u></b>	<b>15</b>
<b><u>Leasys</u></b>	<b>16</b>

A Leasys fornece uma linha de apoio ao cliente para garantir um contato constante com o nosso Call Center.

Através de uma resposta automática, pode selecionar a opção correspondente ao serviço desejado ou a assistência on-line de um de nossos operadores qualificados.

Recomendamos-lhe que guarde o nosso número verde gratuito da linha de apoio ao cliente no seu telemóvel para acesso imediato e seguro em caso de necessidade.

## Linha de Apoio ao Cliente Leasys



## Entrega de Veículos

Na entrega do veículo, foi fornecida diversa documentação, incluindo o **Auto de Entrega**, que é o documento que certifica o estado do veículo no momento da entrega.

Recomendamos-lhe que verifique se o modelo e qualquer equipamento acessório correspondem ao que pediu. Além disso, convidamo-lo a verificar a existência de toda a documentação de bordo e a precisão dos dados.

Depois de assinar o Auto de Entrega, deve manter uma cópia juntamente com os outros documentos do veículo.

Se notar alguma discrepância, deve necessariamente denunciá-la no Auto de Entrega.

### **Documentação de bordo:**

- Certificado de registo (original);
- Manuais de uso e manutenção (fabricante);
- Manual de Informações;
- Certificado de garantia do veículo;
- Carta Verde do Seguro.

**Imposto Único de Circulação (IUC)** - Gostaríamos de lembrá-lo de que a sua exibição já não é obrigatória nem a pedido das autoridades públicas.

Convidamo-lo a verificar a presença da chave dupla ou da chave mestre e de outro equipamento fornecido (por exemplo, pneu sobressalente/roda sobressalente, kit de enchimento, e chave de segurança das jantes).

## Utilização correta do Veículo

O veículo pode ser conduzido exclusivamente por uma pessoa qualificada, de acordo com a legislação do País.

O motorista deve tomar cuidado e diligência no uso do veículo, cumprindo escrupulosamente as disposições do Código Rodoviário atual e outras regulamentações legislativas.

O veículo não pode ser usado para o transporte de pessoas e / ou mercadorias que excedam os requisitos do certificado de matrícula, do manual e utilização e manutenção do fabricante.

O conta quilómetros não deve ser adulterado e / ou danificado. A Leasys reserva-se o direito de cobrar ao Cliente por qualquer dano e / ou falha resultante do uso inadequado do veículo.

**Proteção Ambiental:** A utilização correta do veículo, além de garantir a segurança no trânsito, contribui para a contenção e redução da poluição ambiental e do consumo de energia.

Aqui estão algumas dicas básicas:

- Utilize velocidade moderada
- Desligar o motor quando estiver parado
- Realizar manutenção programada
- Verificar a pressão dos pneus

**Circulação no estrangeiro:** O Auto de Entrega também é válido como uma autorização Leasys para circulação no estrangeiro em todos os territórios cobertos pelo seguro obrigatório, previsto na al. a), do n.º 1, da cláusula 11.1 das "Condições Gerais", ou noutros territórios quando autorizados, por escrito, pela LEASYS.

**Para garantir a melhor manutenção e conservação do veículo, o utilizador deve observar todas as indicações contidas no manual de utilização e manutenção do fabricante.**

## Manutenção do Veículo

Para usufruir do serviço de Manutenção, deve entrar em contato exclusivamente com a nossa linha de apoio ao cliente para efetuar um agendamento de acordo com sua conveniência.

O serviço de garantia e assistência da Leasys é válido apenas se as manutenções periódicas programadas pelo fabricante forem respeitadas.

**Todo o trabalho no veículo deve ser autorizado previamente pela Leasys.**

Recomendamos verificar os níveis e a pressão dos pneus de acordo com o indicado no manual de utilização e manutenção. Qualquer reposição que se torne necessária nos períodos intermediários deve ser realizada nos Centros de Assistência autorizados pela Leasys.

Em caso de falha que provoque a imobilização do veículo, é necessário solicitar **assistência na estrada** através da linha de apoio ao cliente.

Quanto à **Garantia** fornecida pelo fabricante, durante o período de aluguer, o Cliente é convidado a consultar o Manual de Garantia e Assistência da viatura e, se for necessário, deverá contactar a linha de apoio ao cliente.

**Em situação anómala que decorra no estrangeiro deverá contactar a nossa linha de apoio ao cliente.**

## Serviço de Pneus

A substituição dos pneus, se contratado, deve ser solicitada através da nossa linha de apoio ao cliente.

Os pneus novos, e homologados para o veículo, serão fornecidos conforme estabelecido no certificado de matrícula. Não há marcas específicas.

A substituição está assegurada por motivo de desgaste ou deformação do pneu que coloque em causa a segurança da viatura.

Em relação ao desgaste, a regulamentação em vigor estabelece que a profundidade mínima legal para o piso do pneu é de 1,6mm.

**Um furo não é considerado sinistro:** Qualquer intervenção nos pneus deverá ser previamente autorizada pela Leasys. Em casos particulares e/ou de emergência, entre em contato através da nossa linha de apoio ao cliente assim como em caso de furo ou outro dano.

**Manutenção de pneus:** Lembre-se de verificar periodicamente o desgaste e a pressão dos pneus. Realize as operações de equilíbrio e alinhamento de acordo com as instruções no manual de utilização e manutenção.

**Acidentes com pneus:** em caso de impacto, obstáculo, furo ou detritos, se houver danos apenas nos pneus, preencha o formulário Pneu DEN002 (disponíveis no site <https://www.leasys.com/pt/portugues/documentacao-util>) e envie-o da maneira indicada no formulário.

**Lembre-se: continuar a condução com um pneu furado causa danos irreparáveis no mesmo.**



## Veículo de Substituição

Se contratualmente acordado, a Leasys fornecerá um **Veículo de Substituição**.

Deverá contactar a linha de apoio ao cliente para mais informações.

O Veículo de Substituição deve ser devolvido na data comunicada pela Leasys, nas mesmas condições e com o mesmo nível de combustível existente no momento da recolha.

Quaisquer atrasos na devolução do Veículo de Substituição serão cobrados ao cliente.

**Lembre-se de pedir à empresa de aluguer uma cópia do contrato que ateste o nível de combustível e as condições do veículo no momento da entrega e recolha.**

## Avaria e Assistência na Estrada

O serviço de Avaria e Assistência na Estrada, se contratado, permite obter reboque e assistência em viagem em caso de avaria que provoque a imobilização do veículo.

Se houver necessidade, é necessário entrar em contato com a linha de apoio ao cliente, informando o local da imobilização e os dados exatos do veículo.

O nosso Centro de Operações organizará o reboque para a oficina de serviço mais próxima, exceto onde for possível a reparação no local com um veículo de assistência.

Mesmo se for na **rede de auto estradas** deverá contactar a linha de apoio ao cliente.

**Circulação no estrangeiro:** se necessário, entre em contato com a linha de apoio ao cliente para obter as informações apropriadas.

A Leasys, se as condições estiverem contratadas e/ou em caso de necessidade real, oferece os seguintes serviços:

- Desempanagem no local ou reboque do veículo (incluindo a remoção);
- Transporte ou Repatriamento do Veículo;
- Transporte, Repatriamento ou prosseguimento da viagem dos ocupantes do veículo;
- Despesas de transporte a fim de recuperar o veículo seguro;
- Despesas de estadia em hotel a aguardar a reparação do veículo.

A Leasys reserva-se o direito de cobrar ao cliente quaisquer custos resultantes do não cumprimento dos procedimentos estabelecidos neste manual.

## Sanções e Cobertura de Seguro

Todas as sanções pecuniárias e / ou administrativas, por violação das regras do Código da Estrada relacionadas com a circulação do veículo alugado, são da total responsabilidade do cliente.

Quaisquer multas notificadas à Leasys serão redirecionadas às autoridades competentes, dentro dos prazos legais, com a identificação do condutor.

Quaisquer multas notificadas ao condutor em caso de uso de um veículo de substituição não fazem parte da gestão administrativa da Leasys.

Já não é necessário exibir o selo da inspeção obrigatória no pára-brisas do carro. Apenas é necessário ter o selo do seguro auto.

**Mas deverá sempre ter a ficha de inspeção disponível a bordo do veículo, assim como a Carta Verde do Seguro.**

Em caso de acidente, para identificar os veículos envolvidos, deve solicitar ao(s) condutor(es) do veículo(s) envolvido(s) no acidente, a apresentação do Certificado de Seguro Auto.

Deverá igualmente preencher **sempre** a **Declaração Amigável de Acidente Automóvel**. Se o veículo não estiver segurado é necessário notificar imediatamente a linha de apoio ao cliente para o assistir na resolução da situação.

No caso de perda ou roubo do Certificado de Seguro e / ou da Carta Verde, deve ser apresentado um pedido para a emissão do duplicado. O pedido deve ser efetuado através da nossa linha de apoio ao cliente.

Em caso de sinistro, independentemente da extensão do dano e da presença ou não de outros intervenientes, devem ser seguidas as seguintes indicações:

- Preencha a Declaração Amigável e junte o Relatório de autoridade, ou outro;
- Envie a documentação no prazo de **24 horas após o sinistro** para o endereço **sinistros.pt@leasys.com**

**Guarde uma cópia da documentação enviada e mantenha-a disponível em caso de solicitação pela Leasys.**

No caso de atraso no recebimento de relatórios de acidentes, a Leasys cobrará ao Cliente, os custos incorridos para reparar o veículo ou para compensar terceiros danificados.

Na documentação enviada por e-mail prevalecerá a data mostrada no documento.

Para mais informações, entre em contato com a linha de apoio ao cliente.

Nota: poderá igualmente preencher a Declaração Amigável on-line, utilizando o site: <https://www.e-segurnet.pt/>

Preencha igualmente o formulário DEN001 disponível no site <https://www.leasys.com/pt/portugues/documentacao-util>.

## Roubo e Incêndio

**Roubo do Veículo:** Em caso de furto ou roubo total/parcial, incêndio ou vandalismo, é necessário efetuar uma participação junto das autoridades competentes **até 24 horas após o sucedido**. A participação deve especificar que o veículo pertence à Leasys.

O relatório deve ser enviado à Leasys seguindo os mesmos procedimentos indicados na página 12. Deverá ainda juntar uma Declaração Amigável devidamente preenchida.

**Descoberta após roubo:** Informar prontamente a Leasys sobre a descoberta do veículo e encaminhar a documentação emitida pelas autoridades (relatório de devolução com especificação dos danos encontrados no momento da descoberta ou indicação de quaisquer "danos ocultos).

**Roubo / perda de chaves:** é necessário comunicar à Leasys o roubo /perda das chaves do veículo assim como participar às autoridades competentes. A documentação deve ser enviada à Leasys seguindo os mesmos procedimentos indicados na página. 12. Em caso de perda de chaves, a Leasys cobrará ao cliente os custos de reparação do veículo.

**Roubo / perda / deterioração do certificado de matrícula e/ou da chapa de matrícula:** Apresentar uma participação às autoridades competentes. Na denúncia deverá estar expressamente especificada a matrícula do veículo e a propriedade da Leasys (é altamente recomendável fazer uma fotocópia do certificado de matrícula para manter em local seguro).

O relatório deve ser enviado antecipadamente por Email para **[sinistros.pt@leasys.com](mailto:sinistros.pt@leasys.com)**

Entre em contato com o número gratuito para obter mais informações:

## Devolução do veículo

No prazo contratual, o cliente deve acordar com a Leasys a devolução do veículo, agendando a entrega através da linha de apoio ao cliente da Leasys escolhendo o local e a data de devolução.

O veículo deve ser devolvido nas mesmas condições em que foi recebido (incluindo todos os acessórios fornecidos pela Leasys), excetuando o desgaste normal.

Quaisquer danos ou deficiências que não estejam dentro do estado normal de desgaste, serão cobrados ao cliente (de acordo com o **Guia de Danos de Fim de Contrato** – aí estão definidos os critérios de identificação e avaliação de danos no final do contrato.)

No momento da devolução, um perito elaborará um **Relatório de Devolução com avaliação**, onde serão descritos: as condições gerais do veículo, a quantificação de qualquer dano, a presença (ou não) da documentação de bordo e qualquer equipamento extra, se existir. O cliente terá acesso ao **Relatório de Devolução com avaliação** com consequentes custos que lhe sejam atribuídos.

### O que fazer antes de devolver o veículo:

- Remova todos os acessórios, propriedade do cliente, instaladas no veículo. Se o **mesmo for danificado em resultado da remoção de acessórios** que não são propriedade da Leasys, os custos de reparação do veículo serão cobrados ao cliente.
- Deverá proceder à lavagem e limpeza do veículo (interior/exterior).
- Verifique todos os documentos de bordo.
- Verifique se informou a Leasys acerca de todas as situações que ocorreram durante o período do renting.
- Quaisquer devoluções antecipadas serão liquidadas com base nas condições gerais do contrato estipulado com o Cliente, e serão aplicadas sanções e penalizações. Por favor entre em contato com a linha de apoio ao cliente para mais esclarecimentos.

## Aquisição do veículo no termo do contrato

No final do contrato de aluguer, a Leasys reserva a possibilidade de os seus clientes comprarem os veículos usados a um preço atraente.

Todos os veículos tiveram manutenção regular e verificações periódicas, as quais garantem o seu excelente estado de funcionamento e perfeitas condições de segurança.

Portanto, se deseja adquirir o veículo no final do período de aluguer/renting, Solicitamos que entre em contacto com a nossa linha de apoio ao cliente:

Lembramos que cada veículo está coberto por uma garantia de dois anos.

Para mais informações, entre em contato com o seguinte endereço de email: **[usados.pt@leasys.com](mailto:usados.pt@leasys.com)**



**Leasys Portugal, S.A.**

Sede  
Rua Vasco da Gama 20  
2685-244 Portela



[www.leasys.com](http://www.leasys.com)