



## SUBSTITUIÇÃO DE GARANTIA | CDC

As condições iniciais do contrato e veículos para realizar o processo de Substituição de Garantia são:

- O contrato deverá estar em dia com os pagamentos das parcelas. Caso existam débitos vencidos, esses deverão ser regularizados.
- O documento do veículo que será substituído (atual) deve estar emitido e com alienação ao Banco Volkswagen.
- O valor do veículo substituto (nova garantia) deverá ser igual ou superior ao valor do bem atual conforme tabelas de mercado (FIPE ou Molicar) considerando a referência de maior valor.
- O veículo substituto não deve estar alienado/arrendado a nenhuma instituição financeira e não deve possuir restrições ou ônus de qualquer ordem.
- O veículo substituto (nova garantia) deve ser da mesma natureza do bem atual. (ex.: moto por moto; caminhão por caminhão etc.)

### ETAPAS DO PROCESSO

#### 1ª Etapa – Solicitação

##### **Veículo 0KM – (nova garantia)**

Entre em contato com a nossa Central de Relacionamento para solicitar a Substituição de Garantia.



Capitais e Regiões Metropolitanas: **4003 6636**  
Demais Regiões: **0800 770 1936**

Receberá no seu e-mail:

- Checklist com os documentos que devem ser providenciados.
- Boleto da despesa do emitente (valor cobrado de acordo com a UF de licenciamento)
- Boleto da tarifa de serviço de Substituição de Garantia (R\$ 599,00)



#### Veículo Usado – (nova garantia)

Entre em contato com a nossa Central de Relacionamento para solicitar a Substituição de Garantia.



Capitais e Regiões Metropolitanas: **4003 6636**

Demais Regiões: **0800 770 1936**

- Informe os dados do novo veículo para realizarmos a análise de aceitação da nova garantia:

- Placa
- E-mail (para enviar o link da autovistoria)
- Telefone Celular (para enviar o link da autovistoria)
- UF de licenciamento (onde o veículo será emplacado)

**1º** Caso o veículo não tenha restrições, será realizado o agendamento da autovistoria online,

**2º** Você receberá em até 2 dias úteis, um link por E-mail ou SMS para realizar a auto vistoria do veículo.

**2ª** O link deverá ser aberto em um dispositivo móvel (celular ou tablet).

**3º** O veículo deverá ser fotografado, após aberto o link e conforme orientações na tela do seu dispositivo.

Após o envio das fotos pelo link, será realizado o laudo de vistoria do veículo. Receberá no seu e-mail as instruções para os próximos passos.

#### Atenção:

- Caso não consiga realizar a vistoria através do link recebido, entre em contato com a Vistoriadora Nortix: **0800 591 9008**.

- Você poderá optar por fazer a vistoria em outra vistoriadora de sua preferência. (verifique os critérios de aceitação no checklist)

## 2ª Etapa – Envio dos Documentos via Correio

Providenciar o envio dos documentos abaixo:

Ducati Financial Services  
Site: [www.vwfs.com.br](http://www.vwfs.com.br)

Rua Volkswagen, 291  
CEP 04344-010  
São Paulo – SP

Central de Relacionamento a  
Clientes – 0800 770 1936  
Capitais e Regiões  
Metropolitanas : 4003 6636  
Central de Atendimento  
Portadores de Deficiência  
Auditiva/Fala: 0800 770 1935

Serviço de Apoio ao Consumidor:  
0800 770 1926  
Segunda a sexta, 8h às 20h  
Sábado, 8h às 14h  
Ouvidoria: 0800 701 2834  
Segunda a sexta, 8h às 17h



Veículo		Documentos e Formulários
OKM	Usado	
X	X	<b>Termo de Substituição de Garantia</b>  - Preencher o termo por completo, sem rasuras e de forma legível; - Quadro 04 - Dados do Emplacamento - preencher com os dados de acordo com a Nota Fiscal ou CRV ou ATPV-e da nova garantia - Assinar o termo no campo do Emitente; (Caso a assinatura seja de um procurador, deverá ser enviado uma procuração lavrada em cartório para confirmação dos poderes e assinatura no documento)  <u>Pessoa Jurídica</u> - Enviar contrato social e última alteração contratual (se houver); - ATA e estatuto para confirmação das assinaturas do emitente.
X	X	<b>Nota Fiscal ou CRV ou ATPV-e do veículo substituto (nova garantia)</b>  - Enviar Nota Fiscal, ou cópia do CRV, ou cópia do ATPV-e - emitido com os dados do cliente e com a informação (Alienado ao Banco Volkswagen) - Veículo substituto for do próprio cliente, encaminhar cópia frente e verso do CRV e CRLV-e sem preenchimento.  <u>Atenção:</u> Se a assinatura do vendedor no CRV ou ATPV-e for por um <b>procurador</b> , deverá enviar cópia da procuração lavrada em cartório com poderes para venda do veículo.
X	X	<b>Em caso de sinistro do Veículo substituído</b>  - Enviar cópia do Boletim de Ocorrência - Carta ou e-mail impresso da Seguradora com valor da indenização
X	X	<b>Cópia dos Comprovantes de pagamentos e boletos</b>  - Despesa do emitente (valor cobrado de acordo com a UF de licenciamento) - Tarifa de serviço de Substituição de Garantia (R\$ 599,00)
	X	<b>Vistoria ou Laudo Veicular e cautelar do Veículo Substituto (nova garantia)</b>  - Vistoria deve ter sido realizada antes do envio do processo físico (vistoria agendada através da Central) ou - Apresentar Laudo veicular (quando vistoriadora for escolhida pelo financiado), com até 60 dias de sua emissão. Contendo informações dos dados do veículo, fotos da frente e traseira do mesmo.

Recomendamos o envio dos documentos via SEDEX ou com A.R. (Aviso de Recebimento) para o endereço:

**Banco Volkswagen – Garantias (Cessão e Substituição)**  
**Caixa Postal 545 – Taboão da Serra/SP CEP 06763-970**

Ducati Financial Services  
Site: [www.vwfs.com.br](http://www.vwfs.com.br)

Rua Volkswagen, 291  
CEP 04344-010  
São Paulo – SP

Central de Relacionamento a  
Clientes – 0800 770 1936  
Capitais e Regiões  
Metropolitanas : 4003 6636  
Central de Atendimento  
Portadores de Deficiência  
Auditiva/Fala: 0800 770 1935

Serviço de Apoio ao Consumidor:  
0800 770 1926  
Segunda a sexta, 8h às 20h  
Sábado, 8h às 14h  
Ouvidoria: 0800 701 2834  
Segunda a sexta, 8h às 17h



### 3ª Etapa – Conclusão do Processo

Após o recebimento de todos os documentos solicitados, caso não haja rasuras, documentos faltantes ou pendências de assinaturas, o processo será concluído em 05 (cinco) dias úteis.

#### **Importante:**

- Se necessário, novos documentos e garantias poderão ser solicitados no decorrer da análise.
- Documentos pendentes devem ser regularizados em 30 (trinta) dias. Após este prazo a documentação será descartada e o processo precisará ser reiniciado.
- Após aprovação e alienação do bem novo, o cliente deverá obrigatoriamente emitir o Certificado de Registro do Veículo (CRV) em seu nome e com alienação ao Banco Volkswagen.



Local e Data		Nº Contrato / Cédula Original			
<b>QUADRO Nº 1 - PARTES</b>					
<b>BANCO VOLKSWAGEN</b>					
Banco Volkswagen S/A, com sede social na Rua Volkswagen, 291, Cidade e Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ 59.109.165/0001-49					
<b>FINANCIADO</b>					
Nome / Razão Social			CPF/CNPJ		
Endereço residencial / Sede					
Bairro	Cidade	UF	CEP	Telefone	
<b>QUADRO Nº 2 - DESCRIÇÃO DO VEICULO ALIENADO ANTERIORMENTE</b>					
Marca	Modelo	Ano Fabricação	Ano Modelo		
Cor	Chassi				
<b>QUADRO Nº 3 - DESCRIÇÃO DO VEICULO ORA ALIENADO</b>					
Marca	Modelo	Ano Fabricação	Ano Modelo		
Cor	Chassi				
<b>QUADRO Nº 4 - DADOS DO EMPLACAMENTO</b>					
Nome / Razão Social			CPF/CNPJ		
Endereço residencial / Sede					
Bairro	Cidade	UF	CEP		

1 - O FINANCIADO celebrou com o BANCO VOLKSWAGEN a Operação de Financiamento supra enumerado (FINANCIAMENTO).

2 - Em garantia do CONTRATO, o FINANCIADO transferiu ao BANCO VOLKSWAGEN em ALIENAÇÃO FIDUCIÁRIA, o VEICULO descrito no QUADRO nº 2.

3 - Neste ato, em substituição ao VEICULO descrito no QUADRO nº 2, o FINANCIADO transfere ao BANCO VOLKSWAGEN, em ALIENAÇÃO FIDUCIÁRIA, o VEICULO descrito no QUADRO nº 3.

4 - Em consequência, o VEICULO descrito no QUADRO nº 3 passa a garantir as obrigações assumidas pelo FINANCIADO por força do FINANCIAMENTO, até seu total pagamento.

5 - Em razão da substituição o BANCO VOLKSWAGEN, através de formulário próprio, liberará a ALIENAÇÃO FIDUCIÁRIA que grava o VEICULO descrito no QUADRO nº 2.

6 - As DESPESAS necessárias para levar a registro este instrumento são de responsabilidade exclusiva do FINANCIADO.

7 - O seguro GARANTIA ESTENDIDA OU MECÂNICA não é transferível para o novo veículo. Caso tenha interesse em adquirir este seguro para o novo VEÍCULO, descrito no QUADRO nº 3, solicite uma proposta à sua Concessionária.

Entre em contato com a seguradora pelo telefone 0800 200 0633 para solicitar o cancelamento do seguro:

1. GARANTIA ESTENDIDA OU MECÂNICA, caso a substituição do bem esteja ocorrendo devido a uma Perda Total do veículo anterior.
2. GAP, caso o seu novo veículo tenha mais de 7 anos.

Assinam em tres (3) vias de igual teor e efeito, na presença de duas (2) testemunhas.

\_\_\_\_\_  
FINANCIADO

\_\_\_\_\_  
BANCO VOLKSWAGEN S/A

TESTEMUNHAS

\_\_\_\_\_  
Nome:

\_\_\_\_\_  
RG:

\_\_\_\_\_  
Nome:

\_\_\_\_\_  
RG:

Central de Relacionamento a Clientes: Capitais e Regiões Metropolitanas: 4003 6636 Demais Regiões: 0800 770 1936

Central de Relacionamento Exclusiva aos Portadores de deficiência auditiva ou de fala 0800 770 1935

SAC - Serviço de Apoio ao Consumidor 0800 770 1926

Horário de Atendimento: Segunda a Sexta-feiras das 8h às 20 h e aos Sábados das 8h às 14h

Ouidoria 0800 701 2834 Horário de Atendimento: Segunda a Sexta-feiras das 8h às 17 h