



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).
- 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.)

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, processos descartados e reiniciados deverão pagar nova tarifa de Substituição.

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.

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\$ 669,00)

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

1º Caso o veículo não tenha restrições, você receberá em até 2 dias úteis, um link por e-mail ou SMS para realizar a autovistoria online do veículo,

2º 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)

Volkswagen Financial Services

Serviços a Clientes

Capitais e Regiões Metropolitanas : 4003 6636

Demais Regiões : 0800 770 1936

Central de Atendimento Portadores Deficiência Auditiva/Fala : 0800 770 1935

Serviço de Apoio ao Consumidor : 0800 7701926

Ouvidoria : 0800 7012834

Site: www.vwfs.com.br (também disponível na versão mobile)

BAVV_836 Junho/2024

2ª Etapa – Envio dos Documentos via Correio

Providenciar o envio dos documentos abaixo:

Veículo		Documentos e Formulários
OKM	Usado	
X	X	Termo de Substituição de Garantia - Preencher o termo por completo, sem rasuras e de forma legível; - Quadro 1 Partes - O endereço do financiado deve ser o mesmo que consta no cadastro. - 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 de Substituição no campo "Financiado". (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	Nota Fiscal ou CRV ou ATPV-e do veículo substituto (nova garantia) - Enviar Nota Fiscal, ou cópia do CRV, ou cópia do ATPV-e - emitido com os dados do cliente (endereço deve ser o mesmo que consta no Quadro 4 Dados do emplacamento do Termo de Substituição) 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 procurador , deverá enviar cópia da procuração com poderes para venda do veículo.
X	X	Em caso de sinistro do Veículo substituído - Enviar cópia do Boletim de Ocorrência
X	X	Cópia dos Comprovantes de pagamentos e boletos (Boletos devem ser solicitados junto a Central de Atendimento) - Despesa do emitente (valor cobrado de acordo com a UF de licenciamento) - Tarifa de serviço de Substituição de Garantia (R\$ 669,00)
	X	Vistoria ou Laudo Veicular e cautelar do Veículo Substituto (nova garantia) - Vistoria deve ter sido realizada antes do envio do processo físico (vistoria agendada através da Central de Atendimento) 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

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.

Volkswagen Financial Services

Serviços a Clientes

Capitais e Regiões Metropolitanas : 4003 6636

Demais Regiões : 0800 770 1936

Central de Atendimento Portadores Deficiência Auditiva/Fala : 0800 770 1935

Serviço de Apoio ao Consumidor : 0800 7701926

Ouvidoria : 0800 7012834

Site: www.vwfs.com.br (também disponível na versão mobile)

BAVV_836 Junho/2024



Local e Data		Nº Contrato / Cédula Original		
QUADRO Nº 1 - PARTES				
BANCO VOLKSWAGEN				
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				
FINANCIADO				
Nome / Razão Social			CPF/CNPJ	
Endereço residencial / Sede				
Bairro	Cidade	UF	CEP	Telefone
QUADRO Nº 2 - DESCRIÇÃO DO VEICULO ALIENADO ANTERIORMENTE				
Marca	Modelo	Ano Fabricação	Ano Modelo	
Cor	Chassi			
QUADRO Nº 3 - DESCRIÇÃO DO VEICULO ORA ALIENADO				
Marca	Modelo	Ano Fabricação	Ano Modelo	
Cor	Chassi			
QUADRO Nº 4 - DADOS DO EMPLACAMENTO				
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:

Nome:

RG:

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

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