

# Guia de ajuda ao utilizador

## Viatura de Espera

Caro Utilizador,

No seguimento da atribuição de uma viatura de espera e com o intuito de o ajudar a esclarecer possíveis dúvidas que subsistam sobre a utilização deste serviço, convidámo-lo a consultar o seguinte conjunto de perguntas e respostas:

### **Que documentos deverão circular dentro da viatura?**

Dentro da viatura deverão circular os seguintes documentos:

- Documento Único Automóvel (DUA);
- Inspeção Periódica Obrigatória (Se aplicável);
- Certificado provisório ou Carta de seguro.

### **Em caso de sinistro, para onde devo ligar?**

Poderá ligar para a Linha de Apoio a Sinistros / Assistência em Viagem, através dos contactos: 213 102 450 ou 218 543 191 / 00351 213 102 450 ou 00351 218 543 191 (nº no estrangeiro).

Deverá ainda preencher a Declaração Amigável de Acidente Automóvel e enviar para o email: [abertura.sinistros.auto@ageas.pt](mailto:abertura.sinistros.auto@ageas.pt).

Para pedidos de informação sobre sinistros, poderá utilizar o email: [linhaespecializada@ageas.pt](mailto:linhaespecializada@ageas.pt).

Caso o sinistro envolva terceiros, aconselha-se o contacto com as autoridades locais competentes.

### **O seguro encontra-se próximo da data limite para a respetiva revalidação, devo informar a VWFS?**

O VWFS é responsável pelo envio atempado da revalidação da carta de seguro. Caso não tenha rececionado o referido documento, até 5 dias uteis do termo da carta do seguro em vigor, poderá solicitar uma 2ª via através do seu Gestor Comercial.

### **O que fazer em caso de necessidade de manutenção / avaria / luz no painel da viatura / reposição de AdBlue / substituição de pneus?**

Deverá ligar para a linha de apoio ao condutor, e solicitar o agendamento da manutenção do veículo, através do contacto: 00351 217 225 591.

### **O Serviço de Viatura de Substituição encontra-se incluído neste contrato?**

O Serviço de Viatura de Substituição não se encontra incluído. Em caso de necessidade, deverá contactar o seu gestor frota ou o seu gestor comercial.

### **Na devolução do veículo como se processa o apuramento e cobrança dos danos?**

No início do contrato é entregue uma cópia de um relatório de peritagem onde são detalhados os danos existentes na viatura. Na devolução do veículo, será realizada uma nova peritagem, para aferir a existência de danos adicionais e valores a debitar ao cliente.

O manual do estado e procedimento de devolução do veículo poderá ser consultado através do QR Code disponível na capa fornecida com a documentação do veículo.

### **Quem devo contactar para o esclarecimento de duvidas relacionadas com a utilização da viatura?**

Para o esclarecimento de duvidas relacionadas com a utilização da sua viatura, deverá contactar o seu Gestor Comercial.

# User help guide

## Temporary vehicle

Dear User,

Following the allocation of a temporary vehicle and with the aim of clarifying possible doubts that may remain about the use of this service, we invite you to consult the following set of questions and answers:

### **What documents should remain inside the vehicle?**

The following documents must be kept inside the vehicle at all times:

- Unique Automobile Document (DUA);
- Mandatory Periodic Inspection (If applicable);
- Provisional certificate or Letter of insurance.

### **In the event of an accident, who should I call?**

You can call the Claims Support Line / Travel Assistance at: 00351 213 102 450 / 00351 218 543 191 (00351 prefix is needed only if calling from abroad).

You must also complete the Accident Mutual Friendly Statement and send it by email to: [abertura.sinistros.auto@ageas.pt](mailto:abertura.sinistros.auto@ageas.pt).

For information requests about claims, you can use the email: [linhaespecializada@ageas.pt](mailto:linhaespecializada@ageas.pt).  
If the claim involves a third party, it is advisable to contact the competent local authorities.

### **The insurance is nearing its expiry date, should I inform VWFS?**

VWFS is responsible for ensuring that the insurance letter is valid and is renewed in a timely fashion whenever applicable.

If you have not received said document up to 5 working days prior to the end date of the current insurance letter, you can request a duplicate from your Commercial Manager.

### **What to do if the car requires maintenance / breaks down / a warning light appears on the dashboard / AdBlue needs replacing / tire needs replacing?**

You should call the driver support line, and request a vehicle maintenance appointment, via 00351 217 225 591.

### **Is the Replacement Car Service included in this contract?**

The Replacement Car Service is not included. If necessary, you should contact your fleet manager or your commercial manager.

### **When returning the vehicle, how are damages assessed and charged?**

At the beginning of the contract, a copy of an expert report is delivered detailing existing damages. Upon returning the vehicle, a new assessment is carried out to determine if any additional damage exists, in which case this is charged to the customer.

The manual of the status and procedure for returning the vehicle can be viewed through the QR Code available on the cover provided with the vehicle documentation.

### **Who should I contact for clarifications regarding the use of the vehicle?**

If you have any questions regarding the use of the vehicle, you should contact your Commercial Manager.