

VOLKSWAGEN  
FINANCIAL SERVICES

THE KEY TO MOBILITY

A close-up photograph of a mechanic's arm holding a silver wrench. The mechanic is wearing a dark brown polo shirt and a grey tool belt. The background is a soft-focus blue and white network graphic consisting of interconnected nodes and lines. The text 'PLANOS DE MANUTENÇÃO ONLINE' is overlaid on the right side of the image.

PLANOS DE  
MANUTENÇÃO  
**ONLINE**

# ESCOLHA O PLANO DE MANUTENÇÃO MAIS ADEQUADO PARA O SEU CARRO E FAÇA A SUA SUBSCRIÇÃO 100% ONLINE.

Antecipe as próximas revisões do seu carro, faça uma gestão de custos sem surpresas e garanta a longevidade da sua viatura. Seja qual for o modelo, simplifique a sua vida ao subscrever um dos nossos planos de manutenção online e leve regularmente o seu automóvel a um dos Reparadores Autorizados da nossa rede.

## Benefícios



### Custos Fixos

Sem surpresas ou custos extra, paga apenas o custo mensal do Plano selecionado.



### Qualidade

Manutenção realizada por técnicos especializados, com peças 100% originais, por Reparadores Autorizados para um melhor desempenho.



### Garantia

A Segurança de que o serviço realizado tem no mínimo 1 ano de garantia.



### Valor acrescentado

Garantia de menor desvalorização do valor comercial da sua viatura.

Um serviço, 2 planos disponíveis:

[> BASIC STANDARD](#)

[> BASIC EXTENDED](#)





# Plano

## BASIC STANDARD

De uma forma genérica este plano inclui a manutenção preventiva do seu automóvel e destina-se à execução das intervenções de manutenção programadas de acordo com o plano preconizado pelo fabricante.



### Revisões

Conforme plano do Fabricante



### Mudança

Óleo e filtro de óleo do motor  
Velas de ignição (se aplicável)



### Substituição

Filtro do ar, pólen e combustível



### Travagem

Líquido de travões



### Caixa automática

Fluído ATF  
Filtro Caixa DSG  
Serviço de fluido caixa automática (ATF Caixa DSG)



### Aditivo limpa-vidros



### Mão de Obra

# Plano **BASIC EXTENDED**

A modalidade **BASIC EXTENDED**, consiste na realização de 2 (duas) revisões preconizadas pelo fabricante.



# FAQ's

## Procura informação antes de subscrever?

### 1. O que inclui a subscrição dos diferentes Pacotes de Manutenção Online?

O Pacote de Manutenção online inclui o serviço **BASIC** em 2 modalidades distintas.

A modalidade **BASIC STANDARD** consiste na realização de uma (1) revisão preconizada pelo fabricante, adequada à quilometragem da viatura, incluindo as peças e mão de obra necessárias à sua realização, de acordo com o plano de manutenção do fabricante e respetiva checklist

de trabalho. De uma forma genérica inclui este plano um (1) serviço de óleo de motor, incluindo o lubrificante recomendado pelo fabricante, o filtro de óleo, uma (1) substituição do filtro de ar, filtro ar-condicionado, filtro combustível, velas de ignição, líquido de travões, mão de obra especializada e consumíveis oficinais necessários à realização do serviço, de acordo com o plano preconizado pelo fabricante.

A modalidade **BASIC EXTENDED** consiste na realização de duas (2) revisões preconizadas pelo fabricante.





## **2. Existem exclusões comuns a todos os Pacotes de Manutenção Online?**

Exclui-se de todas as modalidades qualquer serviço corretivo, como eliminação de avarias ou substituição de material de desgaste. Exclui-se consumíveis não preconizados pelo fabricante, atesto, reposição ou fornecimento de combustível. Todos os serviços originados por imprudência ou negligência do condutor estão excluídos, bem como os serviços incluídos num seguro automóvel.

## **3. Os pacotes online são fechados? Podem ser comprados serviços separados, por exemplo, pneus?**

Os pacotes online são fechados. Para obter uma proposta personalizada dirija-se a um representante oficial da marca e solicite a mesma.

## **4. Veículos novos e usados?**

Qualquer viatura, nova ou usada, de matrícula nacional e das marcas Volkswagen, Audi, SEAT, SKODA, Volkswagen Veículos Comerciais e CUPRA, excluindo viaturas importadas, pode aderir a um dos Pacotes Manutenção Online.

**5. Qual a rede de prestadores de serviços e manutenção?**

Confiamos nos melhores especialistas de produtos automóveis, sendo que consoante a subscrição realizada e serviços incluídos, poderemos oferecer um especialista de serviço, com cobertura total em Portugal Continental e Ilhas, que oferecerá um serviço de qualidade e direcionado ao Cliente Volkswagen Financial Services. Encontre um reparador autorizado perto de si.

**VW** – <https://www.volkswagen.pt/pesquisa-de-concessionarios>

**Audi** – <https://www.audi.pt/localizador-de-concessionarios>

**Seat** – <https://www.seat.pt/concessionarios-seat>

**SKODA** – <https://www.skoda.pt/concessionarios-skoda>

**CUPRA** – <https://www.cupraofficial.pt/servicos-e-acessorios/concessionarios-cupra>

**Volkswagen Veículos Comerciais** – <https://www.volkswagen-comerciais.pt/pesquisa-de-concessionario>

**6. O que acontece em caso de sinistro com perda total da viatura?**

O Volkswagen Financial Services termina a subscrição selecionada quando o utilizador apresentar a respetiva declaração do seguro relativo ao termo do mesmo.

Serão apurados os km percorridos pela viatura, proporcionais ao tempo decorrido de forma a terminar a subscrição em vigor.

**7. Porque é que efetuar a manutenção numa oficina da rede é mais vantajoso do que em uma oficina independente?**

Ao levar a sua viatura a uma oficina autorizada, assegura que todas as atividades de manutenção serão realizadas de acordo com as recomendações do fabricante. Em cada manutenção é registado no histórico da viatura o serviço realizado, certificando o bom estado de conservação com um aumento do valor de venda da sua viatura.







### **8. Onde posso comprar um plano de manutenção para a minha viatura?**

Pode fazer subscrição de um dos nossos planos digitais (**BASIC STANDARD** e **BASIC EXTENDED**) online, através do nosso site, ou dirigir-se a um dos nossos reparadores autorizados. Para além dos 2 planos **BASIC**, tem acesso à totalidade do programa Extended Drive através dos nossos reparadores autorizados.

### **9. O que determina o preço dos planos de manutenção?**

O preço do plano depende da marca, modelo, tipo de combustível e data da matrícula, bem como da tipologia do serviço selecionado (24 ou 48 meses).

### **10. Quais os métodos de pagamento disponíveis?**

Para subscrição online e pagamentos mensais, a forma de pagamento disponível é o débito direto em conta. Ao concordar com os termos e

condições do contrato online, estará também a assinar o mandato SEPA.

Para subscrição online e pagamento antecipado total, a forma de pagamento disponível é a transferência bancária para o IBAN presente nos termos e condições gerais do contrato.

### **11. O preço do plano pode ser alterado durante a vigência do contrato?**

Não. Se escolher a modalidade de pagamento mensal, o valor da mensalidade irá permanecer igual até ao final do período contratado, tornando-se assim mais vantajoso, isentando o subscritor das flutuações de preços no mercado e à inflação.

### **12. Sou elegível para subscrever o Serviço Manutenção Online?**

Se é proprietário ou locatário de uma viatura por nós representada (Volkswagen, Audi, SEAT, SKODA, Volkswagen Veículos Comerciais, CUPRA) com menos de 8 anos ou 170.000km; se

é residente em Portugal; se a sua viatura tiver registo português (matrícula portuguesa); se usa a viatura para fins pessoais ou profissionais, sem presença em qualquer tipo de competição automóvel; se a sua viatura não foi modificada; se a sua viatura não é um táxi ou uma viatura de transporte descaracterizado de passageiros (TVDE); se a sua viatura não é uma ambulância ou uma viatura de transporte de doentes, então é elegível.

### **13. O plano precisa estar no nome do proprietário do veículo?**

Sim, os nossos Planos de Manutenção têm como subscritor o proprietário da viatura.

### **14. O cliente pode ser diferente do titular da conta bancária?**

Não, o cliente tem de ser o titular da conta identificada através do documento de IBAN anexado.

# FAQ's

## Já subscreveu?

### 15. Como posso alterar a data do débito em conta?

Basta contactar o serviço a clientes do Volkswagen Financial Services.

<https://www.vwfs.pt/contactos.html>

Este serviço poderá ter uma taxa adicional associada.

### 16. Como funciona o pacote de manutenção? OU Ao fim de quanto tempo o plano de manutenção fica ativo?

Após adquirir o plano de manutenção, existe um processo de validação de documentação da viatura e do cliente que pode demorar até 48 horas para ser finalizado.

Após este processo estar concluído, pode dirigir-se uma oficina oficial da marca e usufruir dos serviços incluídos no plano selecionado.

### 17. Por quanto tempo posso usar o serviço de manutenção? O Plano de Manutenção expira?

Os planos de manutenção online são pensados para incluir uma determinada quantidade de serviços preventivos recomendados pelo fabricante.

O plano termina quando atingindo um dos fatores subscritos (prazo ou quilómetros) e utilizadas as quantidades de serviços subscritas.

### 18. Irei receber alguma notificação a informar quando devo efetuar o serviço de manutenção?

Deve receber uma notificação no painel do seu carro, podendo antecipar a sua realização em 2.000 km ou 1 mês.





## Volkswagen Financial Services

Alfrapark, Edifício G, Estrada de Alfragide, 67  
2614-519 Amadora  
Linha de Apoio ao Cliente: 210 320 200\*  
(Dias úteis das 9h-19h)

[contact.volkswagen@vwfs.com](mailto:contact.volkswagen@vwfs.com)  
[www.vwfs.pt](http://www.vwfs.pt)

\*As subsidiárias do Volkswagen AG, oferecem, sob a marca registada e licenciada „Volkswagen Financial Services“, os seguintes serviços e produtos: Financiamento e Seguros através do Volkswagen Bank GmbH Sucursal em Portugal | C.R.C Amadora, sob o NUPC 980463653 | Representação Permanente de Volkswagen Bank GmbH, com sede na Rua Gifhorner Strasse, 57, 38112 Braunschweig, Alemanha, C.R.C do Tribunal de Braunschweig sob o nº HTB1819 | Mediador de Seguros (agente) registado na ASF sob o nº D-HNQM-UQ9M0-22 | Seguros fornecidos pelas companhias de seguros a identificar no processo de contratação. Renting e Serviços de Mobilidade através da Volkswagen Renting Unipessoal, Lda. C.R.C Cascais sb o NUPC 507850149, capital social 435.000,00 Euros. Contactos: Alfrapark, Edifício G, R/C, Estrada de Alfragide, 67, 2614-519 Amadora | Tel: +351210320100 | Email: [contact.volkswagen@vwfs.com](mailto:contact.volkswagen@vwfs.com) | Site: [www.vwfs.pt](http://www.vwfs.pt). \*\*Custo de uma chamada para rede fixa nacional.

