



## 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 veículo substituto não deve estar alienado/arrendado a nenhuma instituição financeira e não deve possuir restrições ou ônus de qualquer ordem.
- O valor na Tabela de referência de mercado (FIPE, Molicar, etc.) do veículo substituto deve ser maior ou igual ao do que irá substituir e de mesma natureza

### ETAPAS DO PROCESSO

#### 1ª Etapa – Envio dos Documentos via Correio

Providenciar os documentos abaixo:

Zero KM	Usado Lojista	Usado Particular	Documentos e Formulários
X	X	X	<b>Bem Substituto (novo)</b> Nota Fiscal ou DANFE ou CRV ou ATPV-e emitido com os dados do cliente e com cláusula de alienação ao Banco Volkswagen. OBS.: Quando o veículo/moto substituto for do próprio cliente, encaminhar <b>cópia simples</b> frente e verso do CRV sem preenchimento ou CRLV-e
	X	X	<b>Bem Substituto (novo)</b> Carta de avaliação <b>original</b> emitida por um Concessionário autorizado, em papel timbrado com assinatura do responsável e como o nome completo e legível do avaliador, contendo os dados do veículo/moto (chassi, placa, UF, renavam, marca/modelo) e o valor da avaliação.
X	X	X	01(uma) via <b>original</b> do Termo de Substituição de Garantia (BAVW_045), devidamente preenchido e assinado.
X	X	X	Cópia <b>simples</b> do boleto e comprovante de pagamento da Tarifa de Substituição de Garantia (R\$ 470,00) e da Despesa do emitente (o valor dependerá da UF de licenciamento).
X	X	X	Para os casos de substituição de garantia por <b>SINISTRO</b> , enviar carta ou email impresso da Seguradora com o valor da indenização e cópia <b>simples</b> do Boletim de Ocorrência

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**

Ressaltamos que, se necessário, novos documentos e garantias poderão ser solicitados no decorrer da análise.

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](http://www.vwfs.com.br) (também disponível na versão mobile)

BAVW\_836 Maio/2022



## 2ª 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:**

- Documentos pendentes devem ser regularizados em 30(trinta) dias, após este prazo a documentação será descartada e o processo precisará ser reiniciado.
- Após a aprovação do processo e alienação do bem novo, o cliente deverá **obrigatoriamente** emitir o documento em seu nome 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				

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.”  
“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

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