

## SUBSTITUIÇÃO DE GARANTIA | CDC

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

- A substituição só será permitida a partir da 7ª parcela do contrato.
- Não é permitido realizar o processo caso o contrato esteja com parcela(as) vencida(as), mesmo após o pagamento da 6ª parcela.
- 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.)

### Importante:

- Se necessário, novos documentos e garantias poderão ser solicitados no decorrer da análise.
- O processo será avaliado e está sujeito à aprovação da Instituição Financeira.
- 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.

Capitais e Regiões Metropolitanas : 4003 9091  
Demais Regiões : 0800 8819091  
Atendimento Portadores Deficiência Auditiva/Fala: 0800 7701935  
Serviço de Apoio ao Consumidor: 0800 7701926

Ouvidoria : 0800 7012834

Site: [www.carbank.com.br](http://www.carbank.com.br)

BAVW\_1033 Julho/2025

## ETAPAS DO PROCESSO

### 1ª Etapa – Solicitação

#### Veículo OKM – (nova garantia)

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



Capitais e Regiões Metropolitanas: **4003 9091**  
Demais Regiões: **0800 881 9091**

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\$748,00)

#### Veículo Usado – (nova garantia)

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



Capitais e Regiões Metropolitanas: **4003 9091**  
Demais Regiões: **0800 881 9091**

- 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)

Capitais e Regiões Metropolitanas : 4003 9091  
Demais Regiões : 0800 8819091  
Atendimento Portadores Deficiência Auditiva/Fala: 0800 7701935  
Serviço de Apoio ao Consumidor: 0800 7701926

Ouvidoria : 0800 7012834

Site: [www.carbank.com.br](http://www.carbank.com.br)

BAVV\_1033 Julho/2025

## 2ª Etapa – Envio dos Documentos via Correio

Providenciar o envio dos documentos abaixo:

Veículo		Documentos e Formulários
OKM	Usado	
X	X	<p><b>Termo de Substituição de Garantia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preencher o termo por completo, sem rasuras e de forma legível;</li> <li>-Quadro 1 Partes - O endereço do financiado deve ser o mesmo que consta no cadastro.</li> <li>- Quadro 04 - Dados do Emplacamento - preencher com os dados de acordo com a Nota Fiscal ou CRV ou ATPV-e da nova garantia</li> <li>- Assinar o Termo de Substituição no campo do Financiado.</li> </ul> <p>(Caso a assinatura seja de um procurador, deverá ser enviado uma procuração lavrada em cartório para confirmação dos poderes e assinatura no documento)</p> <p><u>Pessoa Jurídica</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Enviar contrato social e última alteração contratual (se houver);</li> <li>- ATA e estatuto para confirmação das assinaturas do emitente.</li> </ul>
X	X	<p><b>Nota Fiscal ou CRV ou ATPV-e do veículo substituto (nova garantia)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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".</li> <li>- Caso o veículo substituto seja do próprio cliente, encaminhar cópia frente e verso do CRV ou CRLV-e sem preenchimento.</li> </ul> <p><b>Importante:</b> O CRV ou ATPV-e deve estar com reconhecimento de firma por autenticidade pelo vendedor e comprador do veículo. Se a assinatura for por um procurador, deverá enviar cópia da procuração lavrada em cartório com poderes de venda do veículo.</p>
X	X	<p><b>Em caso de sinistro do Veículo substituído</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Enviar cópia do Boletim de Ocorrência</li> </ul>
X	X	<p><b>Cópia dos Comprovantes de pagamentos e boletos (Boletos devem ser solicitados junto a Central de Atendimento)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Despesa do emitente (valor cobrado de acordo com a UF de licenciamento)</li> <li>- Tarifa de serviço de Substituição de Garantia (R\$ 748,00)</li> </ul>
	X	<p><b>Vistoria ou Laudo Veicular e cautelar do Veículo Substituto (nova garantia)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vistoria deve ter sido realizada antes do envio do processo físico (vistoria agendada através da Central de Atendimento) ou</li> <li>- 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.</li> </ul>

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

Capitais e Regiões Metropolitanas : 4003 9091  
 Demais Regiões : 0800 8819091  
 Atendimento Portadores Deficiência Auditiva/Fala: 0800 7701935  
 Serviço de Apoio ao Consumidor: 0800 7701926

Ouvidoria : 0800 7012834

Site: [www.carbank.com.br](http://www.carbank.com.br)

BAVW\_1033 Julho/2025

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

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