

**LeasePlan**  
Fair Wear & Tear

# Normativa para la devolución de Vehículos

# LeasePlan



What's next?

## Información general para asociados

# SGS

SGS es la empresa de inspección, verificación, prueba y certificación líder en el mundo. Ayudamos a todos los integrantes del sector automovilístico a mejorar el rendimiento y reducir riesgos. Sus servicios se centran en el diseño, construcción y utilización de soluciones de inspección de vehículos a motor en todo el mundo. Los gobiernos, fabricantes y empresas de financiación y seguros, así como los consumidores, confían en sus soluciones independientes, precisas y seguras para limitar los daños y aumentar la seguridad automotriz. [www.sgs.com](http://www.sgs.com)

# DEKRA

DEKRA Automotive Solutions

DEKRA es una de las organizaciones expertas líderes en el mundo: actualmente la empresa opera en 50 países y más de 29.000 empleados trabajan para garantizar seguridad a largo plazo, calidad y protección medioambiental. Las unidades empresariales "Automotriz", "Industrial" y "Personal" de DEKRA ofrecen servicios profesionales e innovadores en los campos de las inspecciones, tasaciones de expertos, gestión de reclamaciones, asesoría, certificación, industriales y de prueba de productos. DEKRA Automotive Solutions, unidad de servicio de la empresa DEKRA Group y componente clave de la unidad empresarial DEKRA Automotive, es una organización internacional con conocimientos especializados en retirada de vehículos de flotas de alquiler y en la gestión del remarketing de vehículos usados. Dispone de una amplia experiencia en soluciones de gestión de vehículos usados hechas a medida para el sector automovilístico y para empresas de alquiler y renting. [www.dekra.com](http://www.dekra.com)

# eurotaxGLASS'S

Automotive Business Intelligence

EurotaxGlass es el proveedor líder de datos, soluciones y servicios de inteligencia empresarial de la comunidad automovilística europea. Mediante la combinación de recopilación de datos, análisis de mercados y modelos matemáticos, proporciona información fiable y esencial para la toma de decisiones. [www.eurotax.com](http://www.eurotax.com)

# Audatex

a Solera company

Audatex, una empresa del Grupo Solera, es el proveedor global de soluciones de reclamaciones. Ofrece el conjunto más completo e integrado de aplicaciones del sector para el procesamiento de reclamaciones, la realización de estimaciones, la gestión de compras y para el análisis empresarial para la gestión del rendimiento. Sus soluciones ayudan a los operadores de seguros, talleres de reparaciones de chapa y a las empresas de reciclaje automotriz a automatizar los procesos empresariales centrales, a simplificar el flujo de trabajo con los socios industriales y a gestionar el rendimiento. [www.audatex.com](http://www.audatex.com)

# TÜV NORD

Con más de 10.000 empleados en más de 70 países de Europa, Asia, América y África, el TÜV NORD GROUP está activamente comprometido con sus clientes nacionales e internacionales. Su amplia cartera de certificaciones, servicios y pruebas/inspecciones abarca pruebas/inspecciones individuales específicas y la gestión de soluciones de seguridad complejas. [www.tuv-nord.com](http://www.tuv-nord.com)

## Introducción

LeasePlan adopta un enfoque profesional respecto al proceso de devolución tras la finalización del contrato de arrendamiento. Ofrecemos a nuestros clientes de renting y remarketing un servicio completamente independiente, justo y transparente. Hemos creado estándares mínimos relacionados con el estado que se espera que presente cada vehículo después de finalizado su contrato de arrendamiento y una vez devuelto. Estos estándares son conocidos como de desgaste normal y aparecen detallados de manera exhaustiva en nuestras directrices de desgaste normal que podrá consultar a lo largo de esta guía.

Una vez efectuada la devolución a LeasePlan, cada vehículo será sometido a una inspección detallada de su estado interior y exterior. Con el fin de mantener su independencia, LeasePlan ha contratado los servicios de SGS Automotive y DEKRA Automotive Services para llevar a cabo estas inspecciones. Ambas empresas son líderes en el mercado dentro del sector de inspección y verificación de vehículos y ofrecen una peritación que se evalúa mediante datos del fabricante de los vehículos. Para cada vehículo se genera un informe de estado y de tasación. Estos son entregados a nuestros clientes de renting y a nuestros compradores de vehículos usados. El proceso de inspección completo ha sido revisado de manera independiente por parte de TÜV Nord. LeasePlan certifica a nivel internacional este proceso de acuerdo con el estándar de desgaste normal de TÜV Nord.



## Aceptable y No Aceptable

Se suele decir que una imagen vale más que mil palabras, por lo que, para facilitarle la comprensión de lo que es el desgaste normal, encontrará fotografías de lo que se considera y no se considera aceptable a lo largo de esta guía.



Naturalmente, constituye un reto recoger toda la tipología de daños que se pueden producir. Pero una vez haya finalizado de leer esta guía, dispondrá de información completa acerca del estándar mínimo esperado de los vehículos devueltos.

Tenga en cuenta que la valoración del desgaste normal depende, por lo general, de la edad y el kilometraje del vehículo que se está inspeccionando. No obstante, determinados daños y roturas no resultan aceptables independientemente de la edad y el kilometraje, y aquí, entre otros, se incluyen los

elementos perdidos o los cristales rotos. En todos los casos, intentaremos evaluar los recargos por daños de manera justa, cobrando por reparación en lugar de por sustitución siempre que sea posible.

Cuando las empresas independientes completen su inspección, prepararán un informe de estado en el que se identificarán los daños presentes en el vehículo que no se pueden aceptar como de desgaste normal. En este informe también se detallará el método de reparación y el coste de ésta. También se preparará un informe de tasación para el comprador del vehículo usado.



## Devolución del vehículo

Por favor, compruebe los kilómetros, fecha y hora en el momento de la devolución del vehículo. Básicamente, es necesario devolver con el vehículo todo lo que se le suministró con este en el momento de su entrega.



Aquí se incluyen los siguientes elementos, pero sin limitarse a estos:

- Todos los juegos de llaves, incluidas la llave principal y las de repuesto
- Toda la documentación original, como el manual del fabricante, etc.
- Registro del historial de servicio técnico firmado/sellado
- Certificado ITV válido (si corresponde)
- Certificado del seguro y recibo al corriente de pago
- Tarjetas de códigos de radio
- Los SD, CD o DVD de navegación por satélite (elimine las ubicaciones almacenadas por motivos de seguridad, como la dirección de su casa)
- Todos los equipos de audio extraíbles (como las unidades extraíbles)
- Todos los equipos opcionales instalados en el vehículo que no sean accesorios permanentes (barras de remolque, parasoles para las puertas posteriores, etc.)
- Todos los equipos de emergencia suministrados con el vehículo (gato, llave de ruedas en cruz, triángulo de emergencia, kit de primeros auxilios, etc.)
- La rueda de repuesto y el tornillo de seguridad deben encontrarse dentro del coche y cumplir con los requisitos legales
- En caso de que su vehículo disponga de un "kit de reparación de neumáticos", deberá funcionar (compuesto de sellado y un compresor de 12 V enchufable en el mechero)
- Los tapacubos iguales

### Recuerde:

- No olvide anotar los kilómetros reales de su vehículo al entregarlo en un punto de Devolución autorizado
- No olvide anotar el día y la hora exacta en que devuelve su vehículo en un punto de Devolución autorizado

### Retirar todos los objetos personales

No olvide tampoco retirar todos sus efectos personales del vehículo antes de la entrega, por ejemplo:

- CD de música
- Mapas de carreteras
- Gafas de sol
- Tarjetas de repostaje

No olvide comprobar todas las zonas de almacenamiento del vehículo, incluido el maletero, la guantera, los compartimentos de las puertas, de las partes posteriores de los asientos y del resto de espacios de almacenamiento. No podremos devolver los efectos personales olvidados en el vehículo una vez recogido.



# Consejos para la tasación antes de la entrega

Para evitar tener que abonar costes no previstos por daños, hay varias cosas que puede hacer antes de que se recoja el vehículo y se lleve para ser tasado.

## Utilice esta guía en su totalidad:

Utilice esta guía para observar el vehículo y tomar nota de todos los daños visibles que pueda detectar. La realización de una inspección antes de entregar el vehículo le ayudará a comprender de manera específica qué daños presenta y le ayudará a evitar sorpresas en forma de gastos inesperados.

## Asegúrese de que el interior y el exterior del vehículo estén limpios:

Cuando inspeccione el vehículo y en el día de la entrega, asegúrese de que el interior y el exterior estén limpios. Si el coche está sucio, resultará más difícil detectar y anotar los posibles daños. Si el vehículo se encuentra sucio el día de la entrega, esta podría cancelarse y es posible que tenga que abonar una tarifa por la reprogramación de la recogida.

## Inspeccione el vehículo bajo luz natural:

Aparque el vehículo bajo la luz del día y evite las sombras de los árboles, etc. Esto le ayudará a detectar abolladuras o arañazos que de lo contrario resultarían difíciles de ver.

## Inspeccione el vehículo cuando esté seco:

Si el coche está mojado, resultará mucho más difícil detectar y anotar los arañazos y abolladuras. Si acaba de lavar el coche o ha estado lloviendo, asegúrese de que esté completamente seco antes de efectuar la inspección.

## Cómo detectar mejor las abolladuras:

Es más probable que detecte las abolladuras si mira hacia el vehículo de perfil (por un lado) en lugar de mirar de frente. Asimismo, mire hacia el vehículo desde diferentes ángulos.

## Inspeccione todos los paneles:

No olvide inspeccionar las luces, el parabrisas y los espejos, así como las partes menos evidentes de un vehículo, como el techo y por debajo del parachoques.

## Sea objetivo:

Inspeccione y evalúe el vehículo de la manera más objetiva posible siguiendo los consejos facilitados anteriormente. No dude en solicitar a un amigo o conocido que le ayude.

# Neumáticos, Adhesivos y Limpieza

## Neumáticos

La valoración de desgaste normal también incluye la inspección de los neumáticos. Si se han incluido neumáticos de invierno en el contrato del servicio, deberá devolverse el juego completo de 4 ruedas, incluidos los pernos y las llantas. Si se devuelve un vehículo durante el invierno, se aplicará lo mismo para los neumáticos de verano. Consulte su contrato local con LeasePlan para comprobar las cláusulas específicas relacionadas con el método de devolución de neumáticos de invierno y verano.

Muchos fabricantes ya no incluyen una rueda de repuesto y equipan en su lugar a sus coches con un "kit de reparación de neumáticos" integrado por un compuesto de sellado y un compresor de aire (de 12 V). Si su coche está equipado con un kit de reparación de neumáticos, deberá encontrarse dentro del coche y funcionar en el momento de la entrega de éste. En caso de que el vehículo se haya suministrado con una rueda de repuesto, es obligatorio que esta se encuentre dentro del coche en el momento de la entrega.

## Adhesivos

Los adhesivos publicitarios, rótulos y calcomanías (incluidos los residuos de pegamento), independientemente de su tamaño o estado, pueden influir en el valor de reventa del vehículo. Por lo tanto, deben eliminarse por completo antes de la venta del vehículo, independientemente de si se encuentran en la carrocería o en la zona de los cristales. Todos los costes derivados de la eliminación de los elementos anteriormente mencionados deberán ser abonados. Consulte su contrato local con LeasePlan para comprobar las cláusulas específicas relacionados con el método de devolución en lo referente a los adhesivos.

## Limpieza

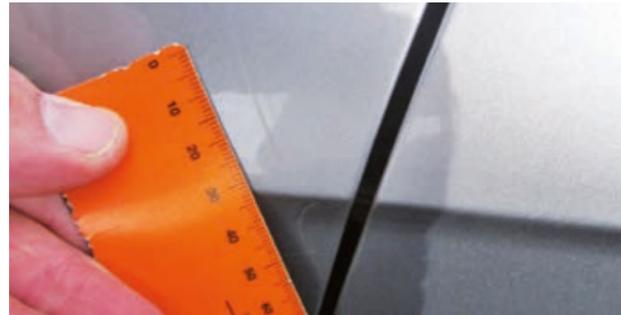
Valoramos la devolución de los vehículos limpios. Los olores y/o manchas desagradables en el interior de los vehículos pueden afectar al valor de un vehículo devuelto. Por lo tanto, deberá decidir si resulta necesario efectuar la limpieza completa del vehículo mediante una empresa de limpieza profesional antes de llevar a cabo su devolución.

# Exterior

## Carrocería y pintura

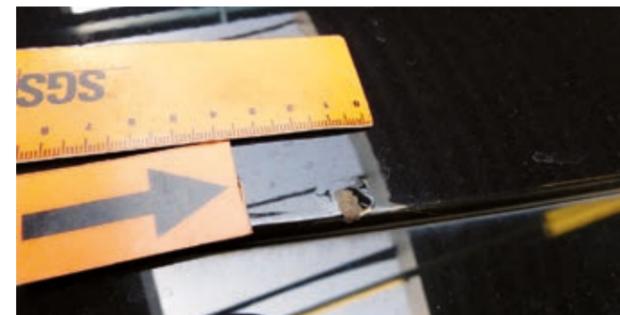
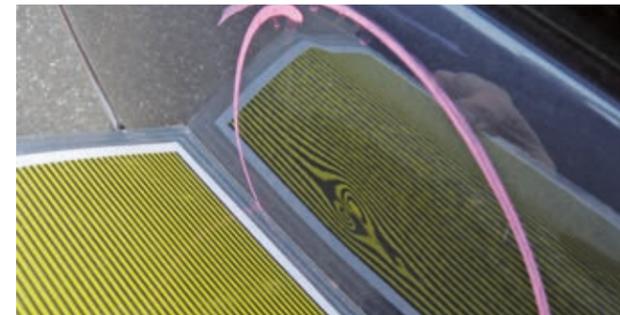
### ✓ Aceptable

- Todos los desconchados y arañazos de hasta 10 cm que se puedan eliminar mediante un pulido mecánico
- Rozaduras y abrasiones de hasta 2 cm que se puedan eliminar mediante un pulido mecánico
- Abolladuras de hasta 2 cm, siempre que no haya más de dos abolladuras por panel
- Áreas de marcas (ocasionados por gravilla) que afecten a menos del 25% del panel y en los que no haya aparecido corrosión
- Marcas que se hayan retocado correctamente antes de que se produzca corrosión



### ✗ No aceptable

- Marcas y arañazos de más de 10 cm
- Rozaduras y abrasiones de más de 2 cm
- Todas las marcas, arañazos, rozaduras y abrasiones que no se puedan eliminar mediante un pulido mecánico
- Abolladuras de más de 2 cm
- Más de dos abolladuras por panel
- Abolladuras, rozaduras, arañazos con corrosión
- Marcas (ocasionados por gravilla) que cubran más del 25% del panel
- Trabajos de reparación de la pintura incorrectos en los que se pueda apreciar una diferencia de color
- Trabajos de reparación incorrectos
- Presencia de corrosión en cualquier tipo de daño
- Decoloración de la pintura debido a impactos externos
- Cambios de color respecto al color original y no contemplados en el contrato



# Exterior

## Rejilla y parachoques

### ✓ Aceptable

- Marcas y arañazos de hasta 10 cm que se puedan eliminar mediante un pulido mecánico
- Rozaduras y abrasiones de hasta 2 cm, que se puedan eliminar mediante un pulido mecánico.
- En los parachoques con relieve o no pintados: resultan aceptables arañazos y marcas de hasta 10 cm
- En los parachoques con relieve o no pintados: resultan aceptables rozaduras y abrasiones de hasta 2 cm
- Abolladuras de hasta 2 cm, con un máximo de 2 abolladuras por parachoques o rejilla
- Decoloración debido a impactos externos, por ejemplo, a la climatología



### ✗ No aceptable

- Marcas y arañazos de más de 10 cm
- Rozaduras y abrasiones de más de 2 cm
- Para los parachoques pintados: todas las marcas, arañazos, rozaduras y abrasiones que no se puedan eliminar mediante un pulido mecánico
- Rejillas y parachoques rotos, agrietados o deformados
- Abolladuras de más de 2 cm
- Más de dos abolladuras por rejilla o parachoques
- Daños ocasionados por el uso incorrecto de productos químicos



# Exterior

## Desgaste de neumáticos/llantas

### ✓ Aceptable

- Neumáticos con una banda de rodadura mínima de 1,6 mm o bandas de rodadura que cumplan con los requisitos legales locales
- En la llanta o tapacubos: como máximo un arañazo, rozadura o abrasión y con una longitud de hasta 10 cms y siempre que la llanta o tapacubos no esté deformado



### ✗ No aceptable

- Arañazos, rozaduras o abrasiones de más de 10 cm
- Neumáticos deformados debido al choque con bordillos u otros objeto
- Salientes, grietas o cortes en los neumáticos
- Daños en las paredes laterales o en la banda de rodadura
- Neumáticos penetrados por objetos extraños
- Tapacubos, llanta o aleación rotos o deformados
- Corrosión en el tapacubos, en la llanta o en la aleación
- Devoluciones sin los tapacubos iguales, el kit de reparación de neumáticos o con ausencias de algunas partes del mismo y/o la rueda de repuesto

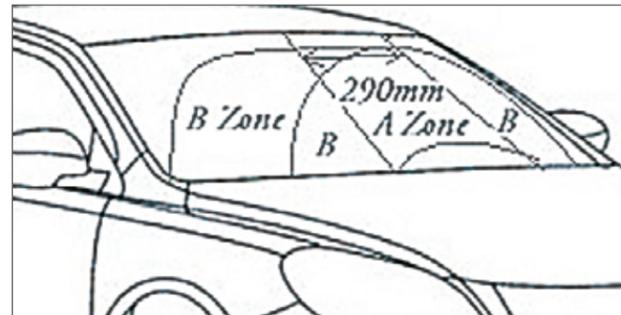
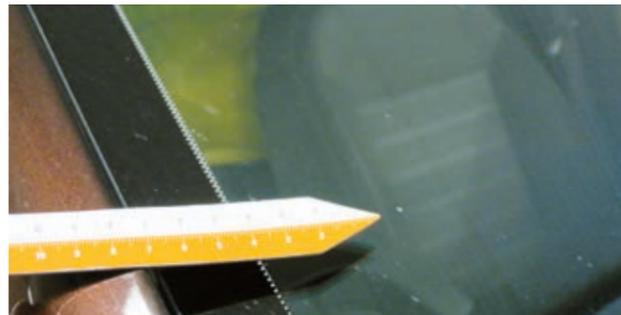


# Exterior

## Cristales y luces

### ✓ Aceptable

- Marcas o grietas, siempre que no presenten una longitud superior a 1 cm tanto el impacto como sus ramificaciones y que no se encuentren en la parte A del parabrisas
- Marcas provocadas por gravilla en la superficie de las luces, las luces antiniebla o en los indicadores que no provoquen la rotura del cristal y no impidan su funcionamiento
- Pequeños adhesivos en el cristal requeridos por la legislación local



### ✗ No aceptable

- Cristales o luces rotos
- Grietas o marcas en las luces que impidan el correcto funcionamiento de la luz. Todas las bombillas deben funcionar
- La protección solar o las bandas tintadas aplicadas deben eliminarse por completo del parabrisas si no han sido instaladas por un profesional, están rotas o han comenzado a separarse en las esquinas del parabrisas
- Marcas o grietas de más de 1 cm situadas en parabrisas
- Grietas de menos de 1 cm en la zona A del parabrisas



# Exterior

## Espejos y accesorios externos

### ✓ Aceptable

- Carcasas de espejos pintadas: rozaduras y arañazos de hasta 5 cm, siempre que se puedan eliminar mediante un pulido mecánico
- En las carcasas de espejos con relieve o no pintadas: rozaduras, arañazos y marcas de hasta 5 cm
- Devolver el vehículo con las barras de remolque intactas
- Los faros o luces deben estar instalados correctamente, en perfecto estado de funcionamiento y sin daños. Las luces deben cumplir completamente con los requisitos legales y, si así lo requiere la legislación local, deben estar reflejadas en la documentación del vehículo



### ✗ No aceptable

- Carcasas de espejo pintadas: rozaduras y arañazos de más de 5 cm o arañazos que no se puedan eliminar mediante pulido mecánico
- En las carcasas de espejos con relieve o no pintadas: rozaduras, arañazos y marcas de más de 5 cm
- Deformación o rotura del espejo y/o de la carcasa del espejo
- Faros que hayan dañado la estructura del vehículo durante su instalación o retirada
- Daños ocasionados debido a la extracción de la barra de remolque



# Interiores Interiores

## ✓ Aceptable

- Suciedad y manchas en los asientos, en los revestimientos interiores, en las alfombras o alfombrillas que se puedan eliminar mediante una limpieza general
- Asientos con deformaciones y desgaste provocados por el uso general
- Decoloración de los paneles debido al uso y desgaste cotidiano
- Los accesorios/carcasas de teléfonos que se hayan olvidado en el vehículo siempre y cuando no haya producido daño en el vehículo



## ✗ No aceptable

- Suciedad y manchas en los asientos, en los revestimientos interiores, en las alfombras o alfombrillas que no se puedan eliminar mediante una limpieza general, sino que requieran una limpieza especializada
- Cortes, abrasiones, rasgaduras y deformaciones del material de los revestimientos interiores, alfombras y alfombrillas
- Orificios presentes en la consola debido a la extracción de equipos
- Cortes, agujeros o elementos sueltos en el volante
- Olores desagradables que requieran de limpieza especializada para ser eliminados
- Devolución del vehículo sin los asientos retirados previamente o faltantes de cualquier elemento perteneciente al equipamiento interior del vehículo como bandejas, reposacabezas, cenicero, mechero, etc.







LeasePlan

[leaseplan.es](https://leaseplan.es)