

LeasePlan
Fair Wear & Tear

Linii directoare pentru
autoutilitare

LeasePlan



What's next?

Prezentare generală a partenerilor

SGS

Compania SGS este lider mondial în inspectarea, verificarea, testarea și certificarea autovehiculelor. Ajutăm fiecare jucător din industria auto să își îmbunătățească performanțele și să reducă riscurile. Serviciile noastre vizează proiectarea, construirea și utilizarea de soluții de inspectare a autovehiculelor în întreaga lume. Autoritățile, producătorii și companiile de finanțare și de asigurare, precum și consumatorii, se bazează pe soluțiile noastre independente, precise și sigure pentru a limita daunele și a spori siguranța autovehiculelor. www.sgs.com

DEKRA

DEKRA Automotive Solutions

DEKRA este unul dintre cele mai importante organizații de specialitate din lume. Compania activează în prezent în 50 de țări și mai mult de 29 000 de angajați sunt implicați în asigurarea pe termen lung a siguranței, calității și protejării mediului. Unitățile de business "Autovehicule", "Producție industrială" și „Personal” ale companiei DEKRA furnizează servicii profesionale și inovatoare în domeniile inspectare, expertiză, gestionarea reclamațiilor, consultanță, certificare, producție industrială și testarea produselor. DEKRA Automotive Solutions, unitatea de servicii a companiei DEKRA Group și o componentă-cheie a unității de "Autovehicule", este o organizație internațională cu competențe specializate în managementul scoaterii din parcul auto și al recomercializării vehiculelor rulate. Compania are o vastă experiență în furnizarea de soluții de management al vehiculelor rulate, personalizate pentru industria auto și companiile de închiriere auto și leasing. www.dekra.com

eurotaxGLASS'S

Automotive Business Intelligence

EurotaxGlass's este cel mai important furnizor de date, soluții și servicii de informații de afaceri pentru industria auto europeană. Combinând colectarea de date, analize de piață și modele matematice, EurotaxGlass's oferă informații de încredere și esențiale pentru procesele decizionale. www.eurotax.com

Audatex

a Solera company

Audatex, o companie Solera, este singurul furnizor global de soluții pentru gestionarea daunelor. Furnizăm cea mai cuprinzătoare și integrată suită de aplicații din domeniu pentru analiza și estimarea daunelor, gestionarea depozitelor și atelierelor auto și date analitice de business pentru managementul performanțelor. Soluțiile noastre ajută firmele de asigurări, atelierile de reparații pentru autovehicule avariate în coliziuni și firmele de reciclare a autovehiculelor să automatizeze procesele de business de bază, să eficientizeze fluxurile de lucru cu partenerii din domeniu și să gestioneze performanțele. www.audatex.com

TUV NORD

Cu peste 10 000 de angajați în peste 70 de țări din Europa, Asia, America și Africa, TÜV NORD GROUP se dedică în mod activ clienților săi la nivel național și internațional. Portofoliul său extins de certificare, service și testare/inspectare cuprinde testări/inspectări individuale specifice și, de asemenea, managementul soluțiilor complexe de siguranță. www.tuv-nord.com

Introducere

LeasePlan adoptă o abordare profesionistă a procesului de returnare la sfârșitul perioadei de leasing. Le oferim clienților noștri din domeniul leasingului și recomercializării servicii complet independente, corecte și transparente. Am creat standarde minime privind starea așteptată a fiecărui vehicul în leasing care este returnat. Acestea sunt cunoscute drept standarde privind uzura normală și sunt detaliate pe larg în Ghidul privind uzura normală.

După ce este returnat companiei LeasePlan, fiecare vehicul este supus unei inspecții amănunțite a interiorului și exteriorului său. Pentru a menține independența evaluărilor, LeasePlan a angajat serviciile companiilor SGS Automotive și DEKRA Automotive Services pentru efectuarea acestor inspecții. Ambele companii sunt lideri de piață în domeniul inspecției și verificării vehiculelor și asigură inspecții bazate pe datele producătorilor. Pentru fiecare vehicul se generează un raport de stare și evaluare. Aceste rapoarte sunt puse la dispoziția clienților de leasing și a cumpărătorilor de vehicule rulate.

Întregul proces de inspectare a fost analizat și evaluat în mod independent de TÜV Nord. Compania LeasePlan se mândrește cu faptul că acest proces este certificat în conformitate cu standardul Uzură normală al Grupului TÜV Nord.



Acceptabil și inacceptabil

Se spune că o imagine valorează cât o mie de cuvinte; de aceea, pentru ca dvs. să înțelegeți mai ușor ce este uzura normală, veți găsi în acest ghid reprezentări schematice a ceea ce este – și ceea ce nu este – acceptabil din acest punct de vedere la returnarea vehiculului.



Desigur, este dificil să acoperim fiecare daună în parte, care poate să apară. Însă, după ce veți fi terminat de citit acest ghid, veți avea o idee foarte clară despre standardul minim așteptat pentru vehiculele returnate.

Rețineți că evaluarea uzurii normale depinde, în general, de vechimea și kilometrajul vehiculului inspectat. Cu toate acestea, anumite distrugerii și daune, de exemplu articole lipsă sau componente din sticlă sparte, nu sunt acceptabile, indiferent de vechimea și kilometrajul vehiculului. În toate cazurile, ne vom strădui să evaluăm corect despăgubirile pentru daune, taxând mai degrabă, atunci când este posibil, reparații și nu înlocuiri de componente.

După ce partenerii noștri independenți finalizează inspecția, aceștia pregătesc un raport de stare care identifică toate daunele pe care le prezintă vehiculul, în afara uzurii normale acceptate. De asemenea, în acest raport vor fi detaliate metodele de reparare și costul reparațiilor. Va fi pregătit un raport de evaluare pentru cumpărătorul vehiculului rulat.



Returnarea vehiculului

Practic, toate articolele care vi s-au remis împreună cu vehiculul atunci când acesta v-a fost livrat trebuie returnate împreună cu vehiculul.



Aceste articole includ, însă nu se limitează la:

- Toate seturile de chei, inclusiv cheia principală și cheile de rezervă
- Toate documentele originale, cum ar fi manualul de utilizare etc.
- Dovada semnată/ștampilată a istoricului de service
- Certificatul de inspecție tehnică valabil (dacă este cazul)
- Cartele de cod radio
- Cartele SD, CD-uri sau DVD-uri pentru navigație prin satelit (pentru securitate, ștergeți locurile stocate, de exemplu adresa de domiciliu)
- Toate echipamentele audio amovibile (de exemplu, panourile frontale ale unităților)
- Toate echipamentele opționale montate pe vehicul fără fixare permanentă (bare de remorcare, stelaje pentru zona de încărcare, obloane de securitate, șine de cupolă etc.)
- Toate echipamentele de urgență furnizate împreună cu vehiculul (cric, suport de roată, triunghi de avertizare, trusa de prim ajutor etc.)
- Roata de rezervă trebuie să fie la bord și să îndeplinească cerințele legale.
- Dacă vehiculul dvs. are un "set de mobilitate pentru anvelope", acesta trebuie să fie funcțional (material de etanșare și compresor de 12 V cu conectare la priza pentru brichetă)

Îndepărtați toate obiectele personale

De asemenea, rețineți că, înainte de colectarea vehiculului, trebuie să îndepărtați toate efectele personale, de exemplu:

- CD-uri cu muzică
- Hărți rutiere
- Ochelari de soare
- Cartele pentru alimentare cu carburant

Nu uitați să verificați toate zonele de depozitare din interiorul vehiculului, inclusiv portbagajul, torpedoul, buzunarele ușilor, buzunarele banchetei din spate și toate celelalte spații de stocare. Nu avem posibilitatea să returnăm efectele personale rămase în vehicul după colectarea acestuia.

Sfaturi pentru evaluarea dinainte de colectare

Pentru a evita orice costuri pentru daune neprevăzute, există câteva lucruri pe care le puteți face înainte de colectarea vehiculului și trimiterea sa spre evaluare.

Utilizați acest ghid în întregime:

Utilizați acest ghid pentru a examina vehiculul și a nota deteriorările vizibile pe care le observați. Propria dvs. inspectare înainte de colectare vă ajută să înțelegeți exact ce daune are vehiculul și să nu aveți surprize legate de costuri neașteptate.

Asigurați-vă că vehiculul dvs. are interiorul și exteriorul curate:

Atunci când inspectați vehiculul și în ziua colectării, asigurați-vă că are interiorul și exteriorul curate. Dacă vehiculul este murdar, daunele vor fi mai dificil de observat și de luat în evidență. Dacă vehiculul este murdar în ziua colectării, preluarea poate fi anulată și puteți fi taxat pentru colectarea reprogramată.

Inspectați vehiculul în lumină naturală:

Parcați vehiculul într-un loc bine luminat natural și neumbrit de copaci, clădiri etc. Acest lucru vă va ajuta să observați toate urmele de lovituri sau zgârieturile care, altfel, ar fi dificil de văzut.

Verificați vehiculul atunci când este uscat:

Un vehicul ud sporește dificultatea observării zgârieturilor și a loviturilor. Dacă vehiculul tocmai a fost spălat sau a plouat, lăsați-l să se usuce bine înainte de a-l inspecta.

Sfaturi pentru observarea loviturilor:

Este mult mai probabil să observați eventualele lovituri dacă examinați o suprafață a vehiculului din profil (din lateral), nu frontal. De asemenea, examinați vehiculul din mai multe unghiuri.

Inspectați toate suprafețele:

Nu uitați să inspectați lămpile, parbrizul, oglinzile și suprafețele mai puțin vizibile ale vehiculului, cum ar fi cupola sau zonele de sub bara de protecție.

Fiți obiectiv:

Inspectați și evaluați vehiculul cât mai obiectiv posibil folosind sfaturile de mai sus. Eventual, solicitați unui prieten sau coleg să vă ajute.

Anvelopele, autocolantele și curățarea

Anvelopele

Evaluarea de uzură normală include și inspectarea anvelopelor. Dacă în acordul de servicii a fost inclusă echiparea vehiculului cu anvelope de iarnă, trebuie returnat setul complet de patru roți, inclusiv jantele și buloanele. Dacă vehiculul este returnat în perioada de iarnă, același lucru este valabil pentru anvelopele de vară. Consultați contractul cu reprezentanța locală LeasePlan pentru prevederile specifice privind metoda de returnare a anvelopelor de iarnă și de vară.

Numeroși producători nu mai includ o roată de rezervă, echipând, în schimb, vehiculul cu un așa-numit "set de mobilitate pentru anvelope" cuprinzând un material de etanșare și un compresor de aer (12 V). Dacă vehiculul este echipat cu un "set de mobilitate pentru anvelope", acesta trebuie să fie la bord și trebuie să fie funcțional la momentul returnării vehiculului. Dacă vehiculul este echipat cu o roată de rezervă, este obligatoriu ca aceasta să fie la bord la momentul returnării vehiculului.

Autocolantele

Etichetele publicitare, însemnele, autocolantele (inclusiv reziduurile de adeziv), indiferent de mărimea sau starea lor, pot avea un impact negativ asupra valorii de revânzare a vehiculului. Prin urmare, acestea trebuie să fie complet și curat îndepărtate înainte de vânzarea vehiculului, indiferent dacă sunt pe caroserie sau pe suprafețele din sticlă. Toate costurile aferente pentru îndepărtarea elementelor de mai sus vor fi taxate. Consultați contractul cu reprezentanța locală LeasePlan pentru prevederile specifice privind metoda de returnare în raport cu prezența autocolantelor.

Curățarea

Apreciem returnarea vehiculelor într-o stare corespunzătoare de curățenie. Mirosurile neplăcute și/sau petele din interiorul vehiculului pot afecta valoarea de utilizare a vehiculului returnat. Prin urmare, înainte de a returna vehiculul, poate fi necesar să efectuați o curățare completă a acestuia la o firmă specializată în acest domeniu.

Exterior

Zona de încărcare

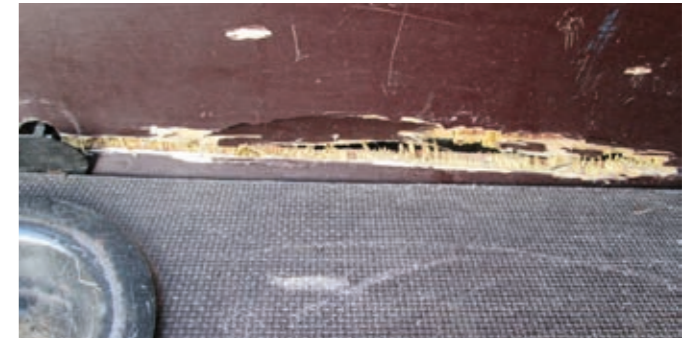
✓ Acceptabil

- Orice zgârieturi, uzuri prin frecare și/sau deformări ale suprafeței de încărcare, cu condiția ca aceasta să nu interfereze cu funcționarea ușilor sau să fie vizibile din exterior
- Abraziuni, adâncituri și umflături pe praguri sau în pereții zonei de încărcare, cu condiția ca aceasta să nu interfereze cu funcționarea compartimentului sau să fie vizibile din exterior
- Accesorii suplimentare lăsate în vehicul, cu condiția ca acestea să fie instalate corect și în conformitate cu reglementările privind echiparea vehiculului



✗ Inacceptabil

- Deformări ale carcasei roții și semne de încărcare necorespunzătoare sau de fixare insuficientă a mărfurilor încărcate
- Orice adâncituri, uzuri prin frecare și/sau zgârieturi în zona de încărcare, cu semne de dezvoltare a coroziunii
- Găuri în podeaua de încărcare sau deformări accentuate
- Deteriorări, adâncituri sau rupturi ale căptușelii interioare care limitează utilizarea ușilor, geamurilor sau accesoriilor
- Deformări ale componentelor caroseriei, pereților despărțitori, ușilor sau geamurilor care interferează cu funcțiile compartimentelor
- Deteriorări ale interiorului zonei de încărcare vizibile din exterior
- Lipsă a căptușelii interioare sau a pereților despărțitori
- Părți rupte, sfâșiate sau lipsă ale podelei de încărcare sau căptușelii în zona compartimentului de încărcare



Exterior

Praguri și elemente de etanșare ale ușilor

✓ Acceptabil

- Uzuri prin frecare, zgârieturi sau abraziuni pe pragurile compartimentului de încărcare, cu condiția ca acestea să nu afecteze funcțiile barelor de protecție, farurilor/lămpilor de semnalizare/avertizare etc.
- Abraziuni pe pragurile ușilor din spate sau laterale ale compartimentului de încărcare, cu condiția ca acestea să nu afecteze funcționarea ușilor



✗ Inacceptabil

- Deteriorări care au deformat pragurile
- Uzuri prin frecare, zgârieturi sau abraziuni pe pragurile compartimentului de încărcare care afectează funcțiile barelor de protecție, farurilor/lămpilor de semnalizare/avertizare etc.
- Abraziuni pe pragurile ușilor din spate sau laterale ale compartimentului de încărcare care afectează funcționarea ușilor
- Deteriorări ale pragurilor ușilor



Exterior

Caroseria și vopseaua vehiculului

✓ Acceptabil

- Orice ciobituri, zgârieturi, uzuri prin frecare și abraziuni de până la 10 cm care pot fi eliminate prin lustruire mecanică
- Adâncituri de până la 2 cm, cu condiția existenței a nu mai mult de două adâncituri per panou
- Zone mici cu ciobituri în urma impactului cu pietre, cu condiția ca mai puțin de 25% din panou să fie afectat
- Ciobituri eliminate în mod corespunzător înainte de dezvoltarea coroziunii



✗ Inacceptabil

- Ciobituri, zgârieturi, uzuri prin frecare și abraziuni mai lungi de 10 cm
- Orice ciobituri, zgârieturi, uzuri prin frecare și abraziuni care nu pot fi eliminate prin lustruire mecanică
- Adâncituri mai mari de 2 cm
- Mai mult de două adâncituri per panou
- Dezvoltare a coroziunii pe orice tip de element deteriorat
- Ciobituri (în urma impactului cu pietre) care acoperă mai mult de 25% din panou
- Revopsire incorectă cu diferențe de culoare
- Reparare incorectă
- Decolorare a vopselei în urma unor impacturi externe



Exterior

Grila și bara de protecție

✓ Acceptabil

- Orice zgârieturi, uzuri prin frecare și abraziuni de până la 10 cm care pot fi eliminate prin lustruire mecanică
- Pentru bare de protecție texturate sau nevopsite, uzurile prin frecare, zgârieturile și creștăturile de până la 10 cm sunt acceptabile
- Adâncituri de până la 2 cm, cu maximum 2 adâncituri per bară de protecție sau grilă
- Decolorări cauzate de impacturi externe, de exemplu din cauza condițiilor meteorologice



✗ Inacceptabil

- Grile și bare de protecție rupte, crăpate sau deformate
- Orice ciobituri, zgârieturi, uzuri prin frecare și abraziuni de până la 10 cm
- Pentru bare de protecție vopsite: orice ciobituri, zgârieturi, uzuri prin frecare și abraziuni care nu pot fi eliminate prin lustruire mecanică
- Adâncituri mai mari de 2 cm
- Mai mult de două adâncituri per grilă sau bară de protecție
- Daune cauzate de utilizarea incorectă a unor substanțe chimice



Exterior

Uzura anvelopelor și a jantelor

✓ Acceptabil

- Anvelope cu adâncimea profilului suprafeței de rulare de minimum 1.6 mm sau cu profiluri de rulare care se conformează cerințelor legale locale
- Pe fața ornamentului de roată, jantei sau aliajului: o singură urmă de uzură prin frecare sau abraziune de până la 10 cm
- Pe circumferința ornamentului de roată, jantei sau aliajului: o singură urmă de uzură prin frecare sau abraziune de până la 10 cm



✗ Inacceptabil

- Zgârieturi, urme de uzură prin frecare sau abraziuni mai mari de 10 cm
- Anvelope deformate, de exemplu, din cauza frecării de borduri
- Anvelope cu umflături, fisuri sau tăieturi
- Deteriorări ale părților laterale și ale suprafeței de rulare
- Anvelope penetrate de obiecte străine
- Ornament de roată, capac de roată, jantă sau aliaj spart sau deformat
- Dezvoltare a coroziunii pe ornamentul de roată, jantă sau aliaj
- Returnarea fără "set de mobilitate pentru anvelope" și/sau roată de rezervă

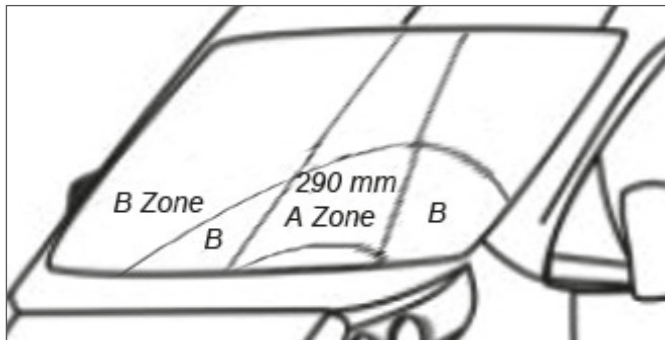
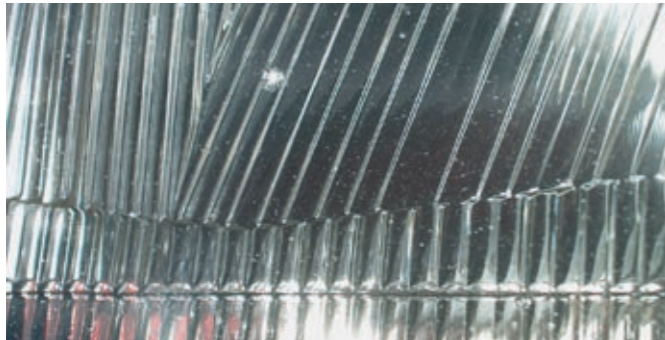


Exterior

Vitrajul, farurile și lămpile de semnalizare/avertizare

✓ Acceptabil

- Ciobituri în urma impactului cu pietre, cu condiția ca acestea să nu fie mai mari de 1 cm și să nu fie în secțiunea A a parbrizului
- Ciobituri în urma impactului cu pietre pe suprafețele farurilor, luminilor de ceață sau lămpilor de semnalizare/avertizare care nu au spart sticla și nu prejudiciază funcționarea
- Autocolante de mici dimensiuni pe suprafețele din sticlă cerute de legislația locală



✗ Inacceptabil

- Sticlă spartă sau faruri și lămpi de semnalizare/avertizare sparte
- Crăpături sau ciobituri pe suprafețele farurilor și lămpilor de semnalizare/avertizare care le limitează funcționarea. Toate becurile trebuie să fie funcționale
- Protecția solară sau benzile colorate aplicate de utilizator trebuie îndepărtate în totalitate de pe parbriz dacă nu au fost aplicate profesionist, sunt rupte sau au început să se separe de colțurile parbrizului
- Ciobituri sau crăpături mai mari de 1 cm și/sau în secțiunea A



Exterior

Oglinzi și accesorii externe

✓ Acceptabil

- Uzuri prin frecare, zgârieturi și creștături de până la 5 cm
- Returnare a vehiculului cu barele și bolțurile de remorcare intacte
- Faruri sau lămpi instalate de utilizator în mod corespunzător și în stare completă de funcționare, fără nicio deteriorare. Lămpile trebuie să respecte în totalitate cerințele legale și, dacă este specificat în legislația locală, să fie menționate în documentele vehiculului
- Antenele adăugate sau accesoriile montate pe cupolă trebuie să fie complet funcționale, să respecte reglementările privind siguranța rutieră și să fie aprobate pentru tipul de vehicul
- În cazul îndepărtării accesoriilor externe, zona afectată trebuie să fie reparată în mod corespunzător



✗ Inacceptabil

- Uzuri prin frecare, zgârieturi și creștături mai mari de 5 cm
- Deformare a oglinzii și/sau a carcasei oglinzii
- Faruri suplimentare care au deteriorat structura vehiculului în urma montării sau îndepărtării
- Portbagaje exterioare și/sau bare de remorcare deteriorate, rupte sau ruginite



Interiorul Interiorul

✓ Acceptabil

- Murdărie și pete căptușeli interioare, scaune, carpete sau covorașe de protecție, care pot fi îndepărtate prin curățenie generală
- Scaune care prezintă uzură și adâncituri în urma utilizării generale
- Decolorare a panourilor în urma utilizării de zi cu zi și a uzurii
- Accesorii/suporturile pentru telefon pot fi lăsate în vehicul



✗ Inacceptabil

- Murdărie și pete pe căptușelile interioare, scaune, carpete și covorașe de protecție, care nu pot fi îndepărtate prin curățenie generală și necesită curățare specializată
- Tăieturi, abraziuni, rupturi și deformări ale materialelor căptușelilor interioare, scaunelor, carpetelor și covorașelor de protecție
- Găuri rămase în consolă în urma îndepărtării unor echipamente
- Tăieturi, scobituri sau fibre libere pe volan
- Miroasuri neplăcute care pot fi îndepărtate numai prin curățare specializată
- Returnare a vehiculului fără scaunele îndepărtate anterior



LeasePlan

leaseplan.ro