



# Compromiso de calidad

## 01 ¿Qué es?

En LeasePlan trabajamos con absoluta transparencia para garantizar a cada uno de nuestros clientes el mejor servicio.

Por eso, no dudamos en poner en papel todo lo que somos capaces de ofrecer: la máxima atención en el menor tiempo posible.

Para concretar este compromiso, en LeasePlan hemos definido unos Niveles de Servicio que han sido agrupados en tres categorías:

- Servicios de movilidad (estancias en taller).
- Gestión de las solicitudes de servicio del cliente/ conductor.
- Gestión de incidencias.

## 02 Servicios de movilidad

### Entrega de vehículos nuevos

Cumplimiento de la fecha estimada de entrega

90%

### Cita previa LeasePlan

Sin Recogida y Entrega

2 días

Con Recogida y Entrega

3 días

### Estancias en taller por intervención mecánica

Mecánica Rápida o Revisiones

En el día

Desgaste (con y sin revisión adicional)

2 días

Avería (con y sin revisión adicional)

5 días

Avería compleja o combinación de dos averías

10 días



## Estancias en taller por reparación de lunas/carrocería

Lunas (Reparación/Sustitución)	En el día
Carrocería Rápida	2 días
Reparación leve	5 días
Reparación media	10 días
Reparación fuerte	15 días

## Estancias en taller por reparación/sustitución de neumáticos

Reparación/Sustitución de neumáticos	En el día
--------------------------------------	-----------

## Asistencia en carretera

Tiempo de asistencia	45 min
----------------------	--------

## Vehículo de sustitución

Disponibilidad del vehículo de sustitución	1 hora
Autorizaciones especiales	1 hora

## 03 Gestión de solicitudes

---

### Envío oferta comercial

Oferta estándar	1 día
Oferta con condiciones especiales	3 días

### Precio de venta o coste de cancelación

Precio de venta vehículo usado y/o coste de cancelación	1 día
---	-------

## 04 Gestión de incidencias

---

### Gestión de incidencias (cliente/conductor)

Incidencias que afectan a la movilidad del conductor	1 hora
Incidencias relativas a plazos de servicio	1 día
Incidencias por no conformidad con la calidad del servicio	3 días
Incidencias por no conformidad de facturación	5 días



## Compromisos de Movilidad

Las estancias en taller están sujetas a la petición de cita previa e incluyen los plazos de diagnóstico, aprovisionamiento de piezas y reparación. La medición se realiza entre las fechas de entrada al taller y el fin de la reparación. Estos plazos no computan en las reparaciones en garantía.

## Compromiso de Atención de Solicitudes

Los plazos se refieren a vehículos ofertados y con precios disponibles por el fabricante. Se excluyen ofertas Rent-Back o vehículos que requieren transformación.

## Compromiso de Gestión de las Incidencias

Los plazos incluyen registrar, recabar información, resolver y comunicar el resultado de la gestión del usuario.

Las incidencias por falta de documentación, en las que hay que solicitar un duplicado oficial (por ejemplo: ficha técnica, libro de mantenimiento, etc.) se excluyen, al no disponer de un plazo de compromiso por parte del emisor del documento (por ejemplo: Jefatura Provincial de Tráfico u otros organismos).