

MANUAL DEL CONDUCTOR

Renting Fijo



LeasePlan

What's next?



05

Carta de bienvenida

06

Oficina Online

09

**Código de Preferencia
y Servicio de Recogida
y Entrega**

10-13

Mantenimiento

- 10 Responsabilidad del conductor
- 10 Mantenimiento preventivo y correctivo
- 11 Cambio de neumáticos
- 12 Mantenimiento periódico
- 13 Instalar un accesorio en el vehículo
- 13 Circular con el vehículo fuera de España
- 13 Autorización segundo conductor

14

**Servicio de Cobertura
de accidentes**

17

Asistencia en carretera

18

**Tarjeta Multiservice
LeasePlan**

21

Vehículo de Sustitución

22

LeasePlan Telematics

25

Infracciones de tráfico

26

**Inspección Técnica
del Vehículo (ITV)**

28

Finalización de contrato

30

Notas

Carta al conductor

Estimado Conductor.

Bienvenido a LeasePlan, compañía líder en renting de vehículos para empresas, distinguida por ofrecer un servicio de máxima calidad a sus conductores.

Empieza a disfrutar de tu vehículo, porque a partir de ahora cuentas con un equipo de profesionales trabajando para satisfacer tus necesidades y para que conduzcas tu vehículo con la máxima tranquilidad.

Para ello, ponemos a tu disposición nuestro **Servicio de Atención al Conductor 91 91 92 999, disponible las 24 horas del día 365 días al año y nuestra Oficina Online, a través de la web leaseplan.es**, donde podrás resolver cualquier gestión relacionada con tu automóvil.

En este manual encontrarás todos los servicios y garantías añadidos al contrato de tu nuevo vehículo que esperamos disfrutes.

Recibe un cordial saludo,



Alberto Sáez
Consejero Delegado

Oficina Online

Cómo, cuándo y dónde quieras

Sin ventanillas, sin salas de espera y también sin horarios. Con la **Oficina Online** de LeasePlan solo necesitarás un ordenador o un dispositivo móvil para realizar tus trámites habituales. Uno de nuestros objetivos es conseguir que lo tengas todo más fácil.



Todo más cerca

Cualquier gestión relacionada con tu vehículo LeasePlan: **los servicios que necesites, al momento.**

Pedir Cita Previa con posibilidad de recogida y entrega para revisiones, averías, neumáticos, carrocería e ITV.

Consultar qué talleres están más cerca, cuáles son los puntos de entrega de tu vehículo finalizado, etc.

Dar partes de accidentes.

Solicitar un vehículo de sustitución siempre y cuando lo tengas contratado.

Las gestiones administrativas, al minuto.

Solicitar duplicados de la documentación de tu vehículo incluida aquella relacionada con el Servicio de Cobertura.

Pedir autorizaciones especiales para viajar al extranjero, solicitar la tarjeta del SER (Servicio de Estacionamiento Regulado), etc.

Consultar el saldo de tu tarjeta de combustible, ver los últimos movimientos o solicitar un duplicado en caso de pérdida o robo.

Siempre podrás consultar el estado de todos los servicios que has solicitado a LeasePlan.

Todo más ágil

Olvídate de lo que ocurra al otro lado del teléfono. Con la **Oficina Online** podrás acceder a los servicios que necesites para tu vehículo de renting al instante, sin esperas ni contratiempos.

Todo más cómodo

24 horas al día, todos los días del año. Desde cualquier lugar donde tengas conexión a Internet podrás solicitar cualquier servicio que tengas contratado para tu vehículo de renting y disfrutar de todas las ventajas que ofrece la Oficina Online.





Código de Preferencia y Servicio de Recogida y Entrega

Cuando necesites llevar tu vehículo al taller, deberás obtener previamente el **Código de Preferencia**. Podrás solicitarlo de forma rápida y cómoda pidiéndonos **Cita Previa** a través de la **Oficina Online**. Con el código se te indicará la fecha y la hora de recepción de tu coche en el taller para empezar los trabajos.

El Código de Preferencia será un requisito indispensable que te reportará múltiples ventajas (sin él, tu vehículo no podrá ser atendido en el taller):

Además, si lo deseas, también te ofrecemos el **Servicio de Recogida y Entrega del vehículo** a la hora y el lugar que acordemos contigo para llevártelo al taller sin que tengas que desplazarte. Este servicio no será aplicable en cambios o reparaciones de accesorios menores, reparaciones de neumáticos o cambio de lunas. Estos servicios no suponen ningún coste para ti ni para tu compañía.

Más rapidez en la revisión de tu vehículo, porque podrás solicitar nuestro Servicio de Revisión Rápida.

Más satisfacción, porque se realizará un control más exhaustivo de cada intervención.

Más ahorro de tiempo, porque se reducirá la estancia del vehículo en el taller.

Más calidad en la intervención, porque te facilitaremos los talleres que mejor se adapten a tus intereses y que cumplen con nuestros Compromisos de Calidad.

Mantenimiento

Responsabilidad del conductor

Garantía: Lee detalladamente el manual del fabricante y ten presente siempre el libro de mantenimiento del vehículo.

Revisiones: Es imprescindible hacerlas en el momento indicado por el fabricante y en un taller concertado de LeasePlan.

Aceite: Debes mantener siempre el nivel de aceite adecuado y seguir las indicaciones del fabricante para el cambio del mismo.

Agua y anticongelante: Revisa frecuentemente los niveles de agua y anticongelante del automóvil.

Combustible: Utiliza siempre el recomendado por el fabricante, pues en caso contrario, LeasePlan no se hace cargo de los daños que esto pueda ocasionar en el vehículo.

Neumáticos: Son un elemento fundamental en la seguridad y deberás comprobar el estado de los mismos con frecuencia.

Mantenimiento preventivo y correctivo

En caso de avería del vehículo e inmovilización del mismo. Si el servicio de asistencia en viaje está contratado a través de LeasePlan, llama al teléfono de **Asistencia en Carretera 900 21 03 12**.

Te recogerán el vehículo para llevarlo al taller concertado de LeasePlan que esté más cercano al lugar de la avería, proporcionándote, si corresponde, un medio para continuar el viaje.

En caso de avería menor o revisión del vehículo deberás contactar con LeasePlan para solicitar tu **Código de Preferencia**, a través de nuestra **Oficina Online**.

Te ofrecemos el **Servicio de Recogida y Entrega** para todos nuestros conductores, o si lo prefieres, podemos facilitarte un taller concertado con LeasePlan donde puedas llevar el vehículo a reparar.

Cambio de neumáticos

El cambio de neumáticos, la alineación, equilibrado y permutación de los mismos se realizará siempre en talleres concertados que te facilitaremos desde LeasePlan. El cambio de neumáticos se debe realizar de acuerdo con la normativa vigente cuando la profundidad de los mismos sea de **1,6 mm**. No obstante, en LeasePlan autorizaremos el cambio cuando la profundidad sea igual o inferior a **2 mm**. La sustitución de neumáticos por actos vandálicos no está cubierta.



En cualquier caso, no dudes en llamar al Servicio de Atención al Conductor para encontrar la mejor solución.

Mantenimiento periódico

En LeasePlan gestionaremos el mantenimiento y reparaciones del vehículo incluyendo cambios de aceite, lubricantes, líquidos, repuestos, neumáticos y mano de obra de acuerdo con los procedimientos de mantenimiento recomendados por el fabricante en los talleres recomendados por LeasePlan.

Revisar los niveles de líquidos y presiones de los neumáticos del vehículo de acuerdo a las especificaciones e intervalos marcados por el fabricante.

Realizar las revisiones del vehículo en el tiempo o kilometraje especificados por el fabricante (ver libro de revisiones del vehículo) en la red de talleres recomendados por LeasePlan.

Revisar que el tipo de combustible repostado es el que corresponde al vehículo (gasolina o diésel) y cumple con las especificaciones del fabricante.

Atender a los testigos luminosos de aviso y avería iluminados en el cuadro de instrumentos del vehículo para su inmediata inmovilización.

Instalar un accesorio en el vehículo

Puedes instalar un accesorio bajo la previa autorización de tu empresa y posterior autorización escrita de LeasePlan.

Al terminar el contrato, los accesorios que hayas instalado podrán ser retirados siempre que no produzcan daños en el vehículo. Asimismo LeasePlan no da ningún tipo de compensación por aquellos accesorios que no puedan ser retirados.

Debes saber que los desperfectos o daños que sufran los accesorios instalados en el vehículo fuera de la fábrica o concesión oficial, no están cubiertos por el mantenimiento o seguro del mismo, por lo que su reparación será por cuenta del cliente.

En cuanto a la instalación de un nuevo accesorio, tienes dos opciones para su gestión:

Puedes abonar la factura directamente al taller que te gestione la instalación.

Tu empresa puede autorizar a LeasePlan el pago de la instalación del accesorio en talleres recomendados por LeasePlan y posteriormente re-factorar el importe de la intervención.

Circular con el vehículo fuera de España

Puedes circular dentro de la Unión Europea durante un máximo de 7 días. No obstante, deberás solicitarnos autorización para que quede por escrito y deberás llevar en el vehículo toda la documentación original.

No se pueden realizar revisiones en territorio extranjero y si el vehículo sufriera alguna avería mecánica existirían diversas opciones, previa autorización de LeasePlan:

Si la reparación supera las 8 horas o el vehículo va a estar inmovilizado 4 días o más se puede proceder a su repatriación antes de ser reparado y siempre que haya entrado por asistencia LeasePlan.

Si no cumplen los plazos anteriores, o decides repararlo en el país en el que te encuentres, puedes hacer lo siguiente:

Abonar directamente el importe de la reparación para lo cual deberás solicitar la factura a nombre de LeasePlan Servicios, CIF A-78007473 para que se pueda proceder a su reembolso en caso de corresponder.

Si en el país en el que te encuentras, LeasePlan tiene delegación, llámanos al Centro de Atención al Conductor, y nosotros coordinaremos la autorización de la reparación.

Autorización segundo conductor

Si un usuario no habitual va a conducir el vehículo, puedes solicitar a LeasePlan, previo consentimiento de tu empresa, la autorización para el segundo conductor. La solicitud de segundo conductor siempre tiene que venir por escrito por parte del Responsable de Flota o la persona autorizada por el mismo.

Servicio de Cobertura de accidentes

Si tienes el Servicio de Cobertura contratado con LeasePlan

En caso de accidente deberás contactar con LeasePlan previamente a la entrada en taller del vehículo, a través de la **Oficina Online** para declarar el parte de accidente. Cuando en el accidente haya contrario, es muy importante cumplimentar debidamente la **declaración amistosa de accidentes (DAA)**, aunque no tengamos daños, pues facilitará mucho la labor de la aseguradora en la gestión del accidente. Haciendo constar en la misma el lugar, fecha, matrícula, marca y modelo de los vehículos intervinientes, la existencia de testigos o heridos, si hay actuación policial, etc. Debemos rellenar el parte de accidente, y si no estamos de acuerdo con el otro conductor bastará con no firmar la DAA.

El ejemplar con el que se quede el conductor de LeasePlan, ha de remitirlo a LeasePlan, además de dar parte del accidente a través de la **Oficina Online**.

En caso de reparación del vehículo, provocado por un golpe: contacta con LeasePlan, para dar parte de daños y a la vez, gestionar una Cita Previa.

Si tienes alguna duda respecto al Servicio de Cobertura de daños, llámanos al Servicio de Atención al Conductor, estaremos encantados de atenderte.

Si no tienes el servicio de exención de daños contratado con LeasePlan

Deberás remitir copia del recibo/certificado del seguro suscrito así como copia de las sucesivas renovaciones anuales.

En caso de accidente, contacta con tu compañía aseguradora, donde te indicarán los pasos a seguir para la reparación o asistencia del vehículo.

Robos en el vehículo y sustracción del mismo

En caso de producirse desperfectos en el vehículo como consecuencia de un robo, deberás dar un parte a través de la **Oficina Online** y adjuntar la correspondiente denuncia. Si necesitas asistencia en carretera para poder circular, puedes llamarnos al 900 21 03 12. En caso de sustracción del vehículo, también deberás darnos un parte a través de la **Oficina Online** y enviarnos la copia de la denuncia de robo.

Asistencia en carretera

Si sufres una avería o accidente, a más de **25 km de tu domicilio**, y el vehículo queda imposibilitado para su conducción, y su reparación no fuera posible efectuarla en el mismo día del percance, te facilitaremos un medio para continuar el viaje o bien cubriremos los gastos de alojamiento del hotel. No obstante disfrutarás de la asistencia al vehículo desde el **km 0**. El vehículo será trasladado al taller concertado de LeasePlan más próximo al lugar del percance.

En los casos en los que el tiempo de reparación sea superior a **8 horas** de mano de obra, según tarifario de la marca, o **4 días** de inmovilización, podrás optar entre:

El traslado del vehículo al taller concertado de LeasePlan más cercano a tu domicilio.

El traslado del vehículo a tu domicilio una vez haya sido reparado.

Te garantizamos una ayuda inmediata cuando te encuentres en dificultades en el curso de un viaje. Y no olvides que siempre que nos necesites, estaremos a tu disposición en el teléfono:

Asistencia en Carretera 900 21 03 12.

Con LeasePlan puedes contratar una tarjeta con la que en tu empresa ganarán comodidad a la hora de repostar combustible. Además, podrás realizar las gestiones habituales de tu tarjeta a través de la **Oficina Online** de LeasePlan.

Si deseas un duplicado de la tarjeta por deterioro, siempre podrás solicitarlo a través de la **Oficina Online**.

A continuación te detallamos los sencillos pasos que debes realizar cuando necesites cancelar la Tarjeta Multiservice contratada con LeasePlan.

En caso de anulación de la tarjeta, tu gestor de flota deberá darla de baja a través de la **Oficina Online** indicando la matrícula correspondiente a la tarjeta que quiere dar de baja. Además, deberás proceder siempre a destruir dicha tarjeta.

En caso de pérdida o robo, además del email a **atencionconductor@leaseplan.es** indicando la matrícula asociada a la tarjeta extraviada o sustraída, deberás enviarnos una copia de la correspondiente denuncia.

Si la tarjeta caduca, deberás destruirla físicamente.

Cuando devuelvas un vehículo de renting, deberás destruir físicamente la tarjeta asociada al vehículo que devuelves.

Esta tarjeta se tramitará siempre previa orden o autorización de tu empresa.

Tarjeta Multiservice LeasePlan

LeasePlan

0123456789100000065

213457

LEASEPLAN DTLD GMBH

D.SMITH D6301-07

NE LP 30

2

D 63 01/15

Vehículo de Sustitución

Si no tienes el servicio de Vehículo de Sustitución contratado con LeasePlan podemos gestionártelo a través de nuestros proveedores de acuerdo con los criterios que LeasePlan estime son más convenientes para ti. Reservando a través de LeasePlan te beneficiarás de unas **tarifas muy ventajosas**.

Para ello, necesitamos que el responsable de tu flota nos envíe un fax o un email autorizándonos a facturar a tu empresa el coste de este servicio.

Si tienes Vehículo de Sustitución contratado, puedes solicitar por teléfono o en nuestra web a través de la Oficina Online de LeasePlan la gestión del alquiler siempre y cuando el vehículo esté inmovilizado previamente en taller y teniendo en cuenta los casos de sustitución contemplados en el contrato. Te daremos la categoría de vehículo acordada y desde LeasePlan te indicaremos el proveedor que te facilitará el servicio.

En caso de necesitar una categoría de vehículo superior a la contratada, es necesario que el responsable de tu flota nos remita previamente por escrito, vía email o fax una autorización por parte de tu empresa, para asumir la diferencia de coste de la modalidad del vehículo de sustitución.

Para gestionar un alquiler que no sea para sustituir algún vehículo de tu flota de renting, el responsable de tu flota puede realizar la solicitud por escrito, vía email o fax.

En todos los casos, una vez esté confirmada la reserva por el proveedor, te enviaremos automáticamente un mensaje a tu teléfono móvil, confirmando la oficina de recogida y el número de reserva asignado.

Si cancelas la reserva del vehículo de sustitución, deberás llamarnos al Servicio de Atención al Conductor.



LeasePlan Telematics

LeasePlan Telematics será tu copiloto perfecto, porque te ayudará a circular con más seguridad, a trazar rutas y a ahorrar combustible entre otras muchas ventajas. Se trata de un dispositivo electrónico que consta de un geolocalizador, un acelerómetro y una tarjeta SIM que envía datos de tu posición, consumo, etc. Con LeasePlan Telematics dispondrás de una información muy valiosa para mejorar en tu trabajo. El sistema LeasePlan Telematics consta de **3 componentes**:



- 01** **Dispositivo instalado en el vehículo.** Compuesto por un acelerómetro, un GPS y una tarjeta SIM. Desde el vehículo envía datos en tiempo real y alerta en caso de accidente.
- 02** **Un software propio del sistema.** Incluye una aplicación que recibe y ordena los datos del vehículo. Su gráfica, sencilla e intuitiva, facilita mucho el uso.
- 03** **Una aplicación móvil.** Tu Smartphone te proporcionará una completa información: consumo de combustible, emisiones de CO₂, etc.

Consulta con tu gestor de flota si tu vehículo tiene instalado este dispositivo.

LeasePlan Telematics será, sin duda, tu perfecto asistente, porque te ofrecerá datos para mejorar la conducción:

Alerta de ancla. Incorpora un sistema de alerta, en caso de que el vehículo se mueva sin tu permiso.

Control del consumo de combustible y de los kilómetros efectuados. Podrás observar tu consumo comparado con los índices estándar de tu empresa.

Análisis comparativo de tus ratios de conducción (Driving Behaviour) con el estándar de tu empresa.

Privacidad fuera del horario laboral. Podrás desconectar el dispositivo cuando quieras.

App para tu Smartphone, con la que controlarás y gestionarás la información que te proporcione LeasePlan Telematics.

E-CALL: envía una señal en caso de producirse un posible accidente o impacto que pueda revestir gravedad. En ese caso, se efectúa una llamada para evaluar la gravedad del suceso. En caso de accidente grave, se activa un protocolo que incluye una llamada a los servicios de emergencia 112 y la asistencia de equipos médicos y psicólogos.

Infracciones de tráfico

Solo tendrás que facilitarnos el nº de expediente, en caso de que dispongas del mismo, tu DNI y teléfono de contacto para poder localizarte. También deberás enviarnos la multa por e-mail para que en LeasePlan dispongamos de todos los datos. En LeasePlan te gestionaremos el recurso hasta la vía administrativa.

 En caso de recibir una multa, contacta con LeasePlan a través del **Servicio de Atención al Conductor**.

Inspección técnica del vehículo (ITV)

Como debes saber, pasar la ITV a los vehículos es un requisito obligatorio por tráfico que nos afecta a todos. Es obligación del cliente pasar esta inspección a todos los vehículos de la flota a los que legalmente corresponda. Los únicos costes que deberán ser atendidos por tu empresa, serán aquellos adicionales al mantenimiento del vehículo.

Puedes gestionar cómodamente tu cita para pasar la ITV a través de la **Oficina Online**.



Con el Servicio de ITV de LeasePlan, ponemos a tu disposición nuestra red nacional de delegaciones de ITV, con lo que si tu empresa lo tiene contratado te beneficiarás de:

Línea de acceso a la ITV preferente para LeasePlan, mediante la obtención de Cita Previa.

No será necesario que abones el coste de la ITV, dado que dicho coste, estará contratado dentro de la cuota de renting.

Adicionalmente si tu empresa ha contratado la modalidad con Recogida y Entrega, no tendrás que realizar ningún desplazamiento.

Finalización del contrato

Pasos para la devolución del vehículo por finalización de contrato.

El vehículo deberá ser entregado en los puntos designados por LeasePlan o, en su defecto, tu empresa deberá acordar con LeasePlan otro diferente.

Debe entregarse en su original estado físico y mecánico con excepción del desgaste normal debido a su uso.

Asimismo, deberás entregar con el vehículo todos los elementos que LeasePlan te ha facilitado, entre ellos cabe destacar:

- Permiso de Circulación
- Ficha de Inspección Técnica
- Libro de Mantenimiento
- Manual de Instrucciones
- Juegos de llaves
- Certificado de seguro
- Recibo de prima
- Accesorios instalados



En caso de pérdida de alguno de los documentos o materiales facilitados por LeasePlan, deberás abonar el coste del duplicado. En el momento de la entrega del vehículo en el Punto de Entrega LeasePlan asegúrate de:

La correcta limpieza exterior e interior del vehículo.

Que los kilómetros y la fecha/hora de entrega son correctos.

Revisar los datos recogidos en el Acta de Devolución. Te enviaremos posteriormente una copia por email.

La correcta eliminación de los datos que pudieran estar almacenados en los dispositivos electrónicos con los que cuente el vehículo. (p.e. sistema de navegación, sistemas de conexión bluetooth, etc), así como de la completa retirada de efectos personales que se encuentren en el interior del vehículo.

Comprar tu vehículo al finalizar el contrato de renting

Mensualmente, tu gestor de flota recibe un listado con el precio de compra de los vehículos próximos a finalizar el contrato de renting. Además, si tu empresa así lo ha autorizado, LeasePlan te enviará directamente el valor de venta del vehículo que conduces y el proceso a seguir para realizar la compra. Esta información está también disponible en la Oficina Online de LeasePlan. Si estuvieras interesado tienes que:

Abonar el importe total indicado (valor de venta más los gastos de transferencia). Remitir al Dpto. de Remarketing:

- La valoración completada y firmada, con los kilómetros finales del vehículo.
 - Copia del justificante de pago, indicando la matrícula del vehículo.
 - La documentación necesaria para la transferencia del vehículo.
-

Tanto si se devuelve o se compra el vehículo, procederemos a la baja del vehículo con la fecha en la que se cumplan estos requisitos, mientras tanto seguiremos facturando las cuotas a tu compañía. Tras la baja del vehículo, se procederá al ajuste de kilómetros y liquidación de los conceptos propios del contrato.

Si tienes alguna duda sobre este servicio de LeasePlan, puedes llamarnos al **91 91 168 28** o enviarnos un email a **ventaparticulares@leaseplan.es**

Además, puedes consultar toda nuestra oferta de vehículos de ocasión certificados en **www.carnext.com**

LeasePlan

LeasePlan Servicios, S.A.
Avda.de Bruselas, 8
28108 Alcobendas, Madrid
Tel.: 91 91 92 999
atencionconductor@leaseplan.es

leaseplan.es

Noviembre/2018