

Przewodnik zwrotu pojazdów LeasePlan

Zasady Oceny Samochodów na koniec kontraktu dla samochodów dostawczych



It's easier to leaseplan

Partnerzy

SGS

Firma SGS jest światowym liderem w dziedzinie kontroli, weryfikacji, badań i certyfikacji. Pomagamy każdemu podmiotowi działającemu w branży motoryzacyjnej poprawić wydajność i zmniejszyć poziom ryzyka. Nasze usługi obejmują głównie projektowanie, tworzenie i obsługę rozwiązań w zakresie kontroli pojazdów silnikowych na całym świecie. Podmioty administracji publicznej, producenci oraz firmy z branży finansowej i ubezpieczeniowej, a także konsumenci polegają na naszych niezależnych, precyzyjnych i bezpiecznych rozwiązaniach mających na celu ograniczenie szkód i zwiększenie bezpieczeństwa w branży motoryzacyjnej. www.sgs.com

eurotaxGLASS'S

Automotive Business Intelligence

EurotaxGlass's jest wiodącą firmą zajmującą się dostarczaniem informacji, rozwiązań i usług analityki biznesowej dla europejskiego rynku samochodowego. Dzięki połączeniu gromadzenia danych, analizy rynku oraz modeli matematycznych zapewniamy sprawdzone i istotne dla podejmowania decyzji informacje: www.eurotax.com

TÜV NORD

Zatrudniająca więcej niż 10 000 pracowników w ponad 70 krajach Europy, Azji, Ameryki i Afryki GRUPA TÜV NORD aktywnie wspiera swoich krajowych oraz międzynarodowych klientów. Działalność firmy obejmuje certyfikację, usługi oraz testy i kontrole, w tym zarówno konkretne, indywidualne testy i kontrole, jak i zarządzanie kompleksowymi rozwiązaniami w zakresie bezpieczeństwa. www.tuv-nord.com

DEKRA

DEKRA Automotive Solutions

Koncern DEKRA jest jednym ze światowych liderów w zakresie usług rzeczoznawczych. Firma działa obecnie w 50 krajach, zatrudniając ponad 29 000 pracowników, którzy dbają o zapewnienie długotrwałego bezpieczeństwa, jakości oraz ochrony środowiska. Jednostki firmy DEKRA – „Automotive”, „Industrial” i „Personnel” – zapewniają profesjonalne i innowacyjne usługi w zakresie kontroli, ekspertyz, obsługi reklamacji, doradztwa, certyfikacji oraz badań produktów przemysłowych. DEKRA Automotive Solutions to jednostka usługowa Grupy DEKRA i kluczowa część jednostki biznesowej DEKRA Automotive. Jest to międzynarodowa organizacja specjalizująca się w zarządzaniu obrotem używanymi pojazdami. Ma ona duże doświadczenie w tworzeniu indywidualnych rozwiązań w zakresie kontroli i tworzenia raportów dot. pojazdów używanych dla firm przemysłu motoryzacyjnego oraz wypożyczalni i firm leasingowych. www.dekra.com

Audatex

a Solera company

Firma Audatex, należąca do firmy Solera, to jedyny globalny dostawca usług w zakresie reklamacji. Dostarczamy użytkownikom najbardziej wszechstronne w tej branży, zintegrowane pakiety aplikacji umożliwiających obsługę reklamacji, dokonywanie wyceny, zarządzanie zakładami i warsztatami oraz dokonywanie analiz biznesowych w związku z zarządzaniem wydajnością. Nasze rozwiązania są skierowane do ubezpieczycieli, warsztatów zajmujących się naprawami powypadkowymi oraz firm zajmujących się recyklingiem pojazdów i pomagają w automatyzacji głównych procesów działalności firmy, usprawnieniu współpracy z partnerami branżowymi oraz zarządzaniu wydajnością. www.audatex.com



Wprowadzenie

LeasePlan w profesjonalny sposób zajmuje się procesem zwrotu pojazdów po zakończeniu okresu leasingu. Usługi, które oferujemy klientom w zakresie leasingu i remarketingu, są w pełni niezależne, uczciwe i przejrzyste. Opracowaliśmy minimalne standardy, co do oczekiwanego stanu każdego pojazdu zwracanego po okresie leasingu. Te standardy są powszechnie znane, jako zużycie normatywne i są obszernie objaśnione w naszym przewodniku zużycia normatywnego.

Po zwróceniu firmie LeasePlan, każdy pojazd poddawany jest szczegółowej ocenie dotyczącej stanu wewnętrznego i zewnętrznego. W celu zachowania bezstronności, podczas oględzin firma LeasePlan korzysta z usług firm SGS Automotive i DEKRA Automotive Services. Obydwie te firmy są liderami na rynku inspekcji i weryfikacji pojazdów a podczas kontroli wykorzystują dane producenta. Dla każdego pojazdu przygotowywane są raporty dotyczące stanu i wyników kontroli. Są one dostępne dla naszych leasingobiorców oraz osób kupujących pojazdy używane. Cały proces inspekcji został niezależnie zbadany i oceniony przez firmę TÜV Nord. Firma LeasePlan jest dumna, że proces ten otrzymał certyfikat zgodności ze standardem normatywnego zużycia firmy TÜV Nord.

LeasePlan

LeasePlan Fleet Management (Polska) Sp. z o.o.
ul. Postępu 14B
02-676 Warszawa
Polska
Tel. +48 22 335 1666
Fax +48 22 335 1661
info@leaseplan.pl
www.leaseplan.pl

Akceptowalne i nieakceptowalne

Mówi się, że obraz potrafi wyrazić więcej niż tysiąc słów. więc aby ułatwić zrozumienie zakresu normatywnego zużycia, w katalogu umieszczono schematyczne rysunki przedstawiające to, co jest, a co nie jest dopuszczalne.

Wskazanie każdej możliwej formy uszkodzenia jest oczywiście sporym wyzwaniem. Jednak poniższe wytyczne pozwolą w odpowiednim stopniu poznać minimalny standard, którego oczekuje się po zwracaniu pojazdów.

Należy pamiętać, że ocena normatywnego zużycia zależy od wieku i przebiegu badanego pojazdu. Pewne uszkodzenia są jednak nieakceptowalne, niezależnie od wieku i przebiegu – zalicza się do nich m.in. brakujące elementy oraz stłuczone

szyby. W każdym przypadku dążymy do uczciwej oceny szkód – tam, gdzie to możliwe, ustalając opłatę w oparciu o koszty naprawy, a nie wymiany części.

Po zakończeniu oceny, nasi niezależni partnerzy przygotowują raport dotyczący stanu pojazdu wskazujący wszelkie szkody wykraczające poza akceptowane normatywne zużycie. W raporcie opisane są również metody i koszty naprawy. Dla kupujących używane pojazdy przygotowujemy wycenę.

Zwrot pojazdu

Zasadniczo wszystko, co zostało otrzymane wraz z pojazdem, musi być zwrócone razem z nim.

Obejmuje to między innymi:

- Wszystkie komplety kluczy, w tym klucz centralny i klucze zapasowe
- Wszystkie oryginalne dokumenty, takie jak instrukcja obsługi itp.
- Uzupełnioną i ostemplowaną książkę serwisową
- Świadczenie przeglądu technicznego (jeśli dotyczy)
- Karty z kodem do radia
- Nośniki SD, CD lub DVD do nawigacji satelitarnej (ze względów bezpieczeństwa należy usunąć zapisane lokalizacje, takie jak adres domowy)
- Wszelki ruchomy sprzęt audio (taki jak odłączane panele)
- Całe dodatkowe wyposażenie pojazdu, które nie jest zamocowane na stałe (rama holownicza, wyposażenie przestrzeni ładunkowej, roleta zabezpieczająca, relingi dachowe itd.)
- Całe wyposażenie awaryjne pojazdu (podnośnik, klucz krzyżowy, trójkąt ostrzegawczy, apteczka itd.)

- Koto zapasowe musi znajdować się w samochodzie i spełniać wszystkie określone przepisami wymogi.
- Jeśli samochód posiada zestaw naprawczy do opon, musi on być w stanie pozwalającym na jego użycie (środek uszczelniający i kompresor 12 V zasilany z zapalniczki)

Należy usunąć wszystkie własne przedmioty

Prosimy, by przed oddaniem pamiętań o usunięciu z pojazdu wszystkich rzeczy osobistych, takich jak:

- Płyty CD
- Mapy samochodowe
- Okulary przeciwsłoneczne
- Karty paliwowe

Należy pamiętać, aby sprawdzić wszystkie miejsca przeznaczone do przechowywania rzeczy w samochodzie, włącznie z bagażnikiem, schowkiem, kieszeniami na tylnej części foteli i innymi schowkami. Po oddaniu pojazdu nie ma możliwości zwrotu przedmiotów osobistych pozostawionych w samochodzie.



Jak ocenić stan pojazdu przed zwrotem

Aby uniknąć nieprzewidzianych opłat z tytułu uszkodzeń, przedstawiamy poniżej kilka wskazówek dotyczących tego, co można zrobić przed oddaniem pojazdu do wyceny.

Zachęcamy do zapoznania się z całym przewodnikiem:

Dokładnie obejrzeć cały pojazd, korzystając z niniejszego przewodnika i zanotować wszystkie zauważone uszkodzenia. Samodzielne oględziny przed oddaniem pojazdu umożliwiają określenie rodzaju szkód i uniknięcie nieprzewidzianych kosztów.

Należy upewnić się, że pojazd jest czysty na zewnątrz i w środku:

Pojazd powinien być czysty na zewnątrz i w środku podczas oględzin oraz w dniu zwrotu. Jeśli pojazd jest brudny, trudniej zauważyć uszkodzenia. Jeśli pojazd będzie brudny w dniu oddania, odbiór może zostać odwołany, a Klient – obciążony kosztami zmiany terminu odbioru.

Pojazd należy oglądać w świetle dziennym:

Należy zaparkować pojazd w dobrze oświetlonym miejscu, unikając cienia rzucanego przez drzewa itp. Pomoże to zauważyć wgniecenia lub zarysowania, które w innym przypadku byłyby niedostrzegalne.

Podczas oględzin pojazd powinien być suchy:

Na mokrym pojeździe trudniej będzie zauważyć zarysowania i wgniecenia. Po umyciu samochodu lub opadach deszczu i przed przystąpieniem do oględzin należy upewnić się, że samochód jest suchy.

Jak najlepiej wykrywać wgniecenia:

Wgniecenia są łatwiej zauważalne podczas spoglądania z góry na boczny profil samochodu niż w przypadku patrzenia wprost na jego powierzchnię. Pojazd należy obejrzeć pod różnymi kątami.

Sprawdzić wszystkie elementy samochodu:

Nie należy zapominać o lampach, szybie przedniej, lusterkach, a także mniej oczywistych elementach pojazdu, jak dach lub elementy poniżej poziomu zderzaka.

Zachować obiektywność:

Stan pojazdu należy sprawdzić i ocenić możliwie najbardziej obiektywnie, posługując się powyższymi wskazówkami. Można skorzystać z pomocy znajomej osoby.

Opony, naklejki i czyszczenie

Opony

Ocena normatywnego zużycia obejmuje również sprawdzenie stanu opon. Konkretnie ustalenia dotyczące sposobu zwrotu opon zimowych i letnich znajdują się w umowie z LeasePlan.

Wielu producentów nie dołącza do wyposażenia koła zapasowego, zastępując je zestawem naprawczym do opon, składającym się ze środka uszczelniającego i kompresora (12 V). Jeśli pojazd jest wyposażony w taki zestaw, w momencie zwrotu musi on znajdować się w samochodzie i być w stanie pozwalającym na jego użycie. W przypadku, gdy pojazd był wyposażony w koło zapasowe, obowiązkowo należy umieścić je w samochodzie przed jego zwrotem.

Naklejki

Naklejki reklamowe, napisy, etykiety (oraz pozostałości kleju), niezależnie od rozmiarów i stanu, mogą mieć wpływ na wartość pojazdu. W związku z tym przed sprzedażą pojazdu należy całkowicie usunąć naklejki znajdujące się na karoserii i na szybach. Wszelkie koszty związane z usunięciem naklejek zostaną dodane do pozostałych kosztów. Konkretnie ustalenia dotyczące naklejek znajdujących się na pojeździe podczas zwrotu są zawarte w umowie z LeasePlan.

Czyszczenie

Przywiązujemy uwagę do tego, aby zwracane pojazdy były czyste. Nieprzyjemne zapachy i/lub plamy wewnątrz pojazdu mogą mieć wpływ na wartość używanego pojazdu. Może więc zaistnieć konieczność wcześniejszego wyczyszczenia pojazdu przez profesjonalną firmę sprząającą.

Wewnątrz Przestrzeń ładunkowa

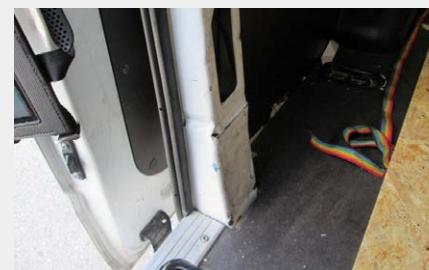
✓ Akceptowalne

- Rysy, zadrapania i/lub deformacje w powierzchni ładunkowej, o ile nie wpływają na sprawność drzwi lub nie są widoczne z zewnątrz
- Otarcia, wgniecenia, nierówności na progach lub ścianach przestrzeni ładunkowej, o ile nie wpływają na sprawność tej części pojazdu lub nie są widoczne z zewnątrz
- Dodatkowe instalacje zamontowane w pojeździe, o ile są zamocowane poprawnie i są zgodne z przeznaczeniem pojazdu



✗ Nieakceptowalne

- Deformacje nadkoli i oznaki niewłaściwego załadunku lub niewystarczającego zabezpieczenia przewożonych towarów.
- Wgniecenia, rysy i zadrapania przestrzeni ładunkowej, na których rozwija się rdza
- Dziury w podłodze ładunkowej lub poważne odkształcenia
- Zniszczenia, wgniecenia lub uszkodzenia okładzin wewnętrznych ograniczające sprawność drzwi, okien lub instalacji
- Deformacje nadwozia, ścianek działowych, drzwi lub okien, które wpływają na funkcjonowanie przestrzeni ładunkowej
- Zniszczenia wnętrza przestrzeni ładunkowej, które są widoczne z zewnątrz
- Brakujące elementy okładzin wewnętrznych lub ścianek działowych
- Rozdarte, wyrwane lub brakujące części podłogi lub okładzin w przestrzeni ładunkowej



Na zewnątrz Uszczelki i progi drzwi

✓ Akceptowalne

- Rysy, zadrapania i otarcia progów w przestrzeni ładunkowej, o ile nie wpływają na właściwe działanie zderzaków, lamp itd.
- Otarcia progów drzwi tylnych i bocznych przestrzeni ładunkowej, o ile nie wpływają na ich sprawność drzwi



✗ Nieakceptowalne

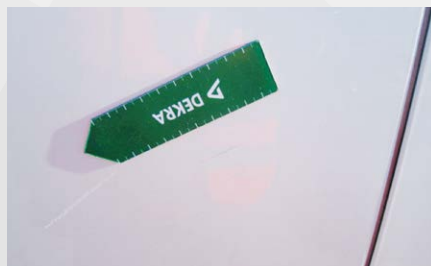
- Odształcenia progów
- Rysy, zadrapania i otarcia progów powierzchni ładunkowej, które naruszają sprawność zderzaków, lamp itd.
- Otarcia progów drzwi tylnych i bocznych powierzchni ładunkowej, które wpływają na sprawność drzwi
- Zniszczone uszczelki drzwi



Na zewnątrz Nadwozie i lakier

✓ Akceptowalne

- Obicia, zadrapania, rysy i otarcia o wielkości do 10 cm, które można usunąć poprzez polerowanie mechaniczne
- Wgniecenia do 2 cm, o ile na jednym elemencie nie znajdują się więcej niż dwa wgniecenia
- Mała powierzchnia obita odłamkami kamiennymi, o ile nie zajmują one więcej niż 25% danego elementu nadwozia
- Obicia, które zostały odpowiednio zabezpieczone, zanim rozwinęła się rdza



✗ Nieakceptowalne

- Obicia, zadrapania, rysy i otarcia dłuższe niż 10 cm
- Obicia, zadrapania, rysy i otarcia niemożliwe do usunięcia poprzez polerowanie mechaniczne
- Wgniecenia większe niż 2 cm
- Więcej niż dwa wgniecenia na jeden element nadwozia
- Rdzewienie któregokolwiek z uszkodzonych miejsc
- Wgniecenia (spowodowane przez kamienie) pokrywające ponad 25% powierzchni danego elementu nadwozia.
- Niepoprawna renowacja lakieru charakteryzująca się różnicą kolorów
- Niepoprawnie wykonana naprawa w serwisie innym niż wskazany przez LeasePlan
- Odbarwienie lakieru na skutek czynników zewnętrznych



Na zewnątrz Atrapy i zderzaki

✓ Akceptowalne

- Zadrapania, rysy i otarcia o wielkości do 10 cm, które można usunąć poprzez polerowanie mechaniczne
- W przypadku zderzaków teksturowanych i niemalowanych akceptowalne są rysy, zadrapania i nacięcia do 10 cm
- Wgniecenia do 2 cm, jeśli jest ich maksymalnie 2 na jeden zderzak lub na atrapę
- Odbarwienia spowodowane czynnikami zewnętrznymi, np. warunkami atmosferycznymi



✗ Nieakceptowalne

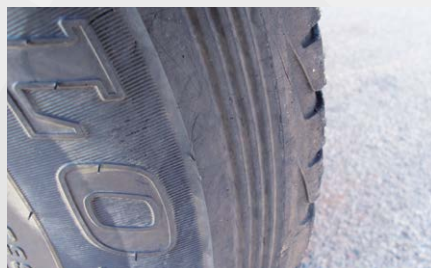
- Uszkodzone, pęknięte lub odkształcone atrapy i zderzaki
- Obicia, zadrapania, rysy i otarcia dłuższe niż 10 cm
- W przypadku zderzaków malowanych: obicia, rysy, zadrapania i otarcia, które są niemożliwe do usunięcia poprzez polerowanie mechaniczne
- Wgniecenia większe niż 2 cm
- Więcej niż dwa wgniecenia na jedną atrapę lub zderzak
- Uszkodzenia spowodowane niewłaściwym użyciem środków chemicznych



Na zewnątrz Zużycie opon/felg

✓ Akceptowalne

- Opony z bieżnikiem minimum 1.6 mm lub bieżnikiem zgodnym z lokalnymi przepisami
- Na powierzchni kołpaka, felgi lub alufelgi: jedno zadrapanie, rysa lub otarcie do 10 cm
- Na krawędzi kołpaka, felgi lub alufelgi: jedno zadrapanie, rysa lub otarcie do 10 cm



✗ Nieakceptowalne

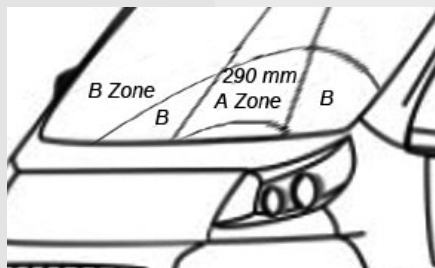
- Zadrapania, rysy lub otarcia większe niż 10 cm
- Opony odkształcone w wyniku np. jazdy po krawężnikach
- Wybrzuszenia, pęknięcia lub nacięcia na oponach
- Uszkodzenia powierzchni bocznych lub bieżnika
- Opony przebite ciałem obcym
- Uszkodzone lub odkształcone kołpaki, pokrywy kół, felgi lub alufelgi
- Rdza na kołpaku, feldzie lub alufeldze
- Zwrot pojazdu bez zestawu naprawczego do opon i/lub koła zapasowego



Na zewnątrz Szyby i lampy

✓ Akceptowalne

- Obicia spowodowane przez kamienie, o ile nie są większe niż 1 cm i nie znajdują się w strefie A szyby przedniej
- Obicia spowodowane przez kamienie na powierzchni lamp głównych, przeciwmgłowych lub kierunkowskazów niepowodujące zbitcia szkła lub ograniczenia funkcjonalności elementów.
- Małe naklejki na szybach wymagane przez lokalne przepisy



✗ Nieakceptowalne

- Stłuczone szyby lub lampy
- Pęknięcia lub obicia lamp, które ograniczają sprawne działanie lamp. Wszystkie żarówki powinny być sprawne
- Samodzielnie założone zabezpieczenia przeciwsłoneczne lub cieniowane paski muszą zostać całkowicie usunięte z szyby przedniej, jeśli: nie zostały założone w sposób profesjonalny, są zniszczone lub odklejają się od rogów szyby przedniej
- Obicia i pęknięcia większe niż 1 cm i/lub znajdujące się w strefie „A”



Na zewnątrz Lusterka i instalacje zewnętrzne

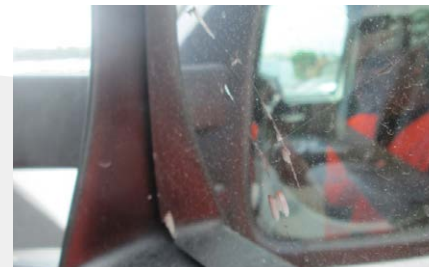
✓ Akceptowalne

- Zarysowania, zadrapania i nacięcia do 5 cm
- Zwrot pojazdu z nienaruszonymi ramą i hakiem holowniczym
- Poprawnie zamontowane lampy sygnalizacyjno-ostrzegawcze lub lampy, które są w pełni sprawne i nieuszkodzone. Lampy muszą być w pełni zgodne z przepisami, a jeśli jest to wymagane prawnie, muszą być również wpisane do dokumentacji pojazdu
- Dodatkowe anteny i instalacje na dachu muszą być w pełni sprawne, zgodne z zasadami bezpieczeństwa drogowego oraz zatwierdzone dla danego typu pojazdu.
- W przypadku usunięcia zewnętrznych instalacji naruszone miejsca muszą zostać właściwie naprawione.



✗ Nieakceptowalne

- Zarysowania, zadrapania i nacięcia większe niż 5 cm
- Odształcenie lusterka i/lub obudowy lusterka
- Lampy sygnalizacyjno-ostrzegawcze, których montaż lub demontaż doprowadził do uszkodzenia pojazdu
- Uszkodzony, polamany lub zardzewiały bagażnik dachowy i/lub rama holownicza



Wnętrze

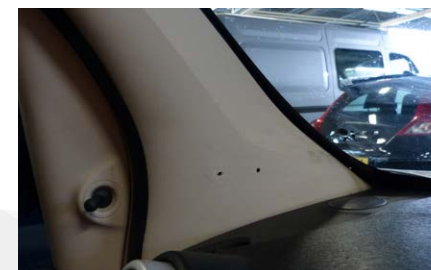
✓ Akceptowalne

- Zabrudzenia i plamy na tapicerce, fotelach, dywanikach i matach podłogowych, które można usunąć poprzez zwykłe czyszczenie
- Fotele z widocznymi oznakami zużycia i wgnieceniami powstałymi w wyniku zwykłego użytkowania
- Odbarwienie elementów związane z codziennym użytkowaniem i zużyciem
- Uchwyty na telefon/elementy obudowy można pozostawić w pojeździe



✗ Nieakceptowalne

- Zabrudzenia i plamy na tapicerce, fotelach, dywanikach i matach podłogowych wymagające specjalistycznego czyszczenia, ponieważ nie da się ich usunąć podstawowymi metodami
- Nacięcia, otarcia, odarcia i odkształcenia materiałów tapicerki, foteli, dywaników i mat podłogowych
- Dziury w desce rozdzielczej powstałe po usunięciu wyposażenia
- Nacięcia, wyłobienia lub przetarcia kierownicy
- Nieprzyjemne zapachy wymagające specjalistycznego czyszczenia
- Zwrot pojazdu bez wyjmowanych foteli



LeasePlan Fleet Management (Polska) Sp. z o.o.
ul. Postępu 14B
02-676 Warszawa
Polska
Tel. +48 22 335 1666
Fax +48 22 335 1661
info@leaseplan.pl



It's easier to leaseplan

leaseplan.pl

Światowy lider w zarządzaniu flotą