

Bestelauto inleveren

Inleverrichtlijnen
voor bestelauto's



Better with every move.

 **ayvens**
SOCIETE GENERALE GROUP

Partner overzicht



SGS levert toonaangevende inspectie-, controle-, analyse- en certificeringsdiensten – overall ter wereld. We helpen spelers in de auto-industrie hun prestaties te verbeteren en risico's te minimaliseren. Onze diensten richten zich op oplossingen voor het ontwerpen, opzetten en uitvoeren van motorvoertuiginspecties over de hele wereld. Overheden, fabrikanten, financierings- en verzekeringsmaatschappijen en consumenten vertrouwen op onze onafhankelijke, zorgvuldige en veilige oplossingen ter beperking van schade en bevordering van de autoveiligheid. www.sgs.com



DEKRA Automotive Solutions

DEKRA is één van de meest toonaangevende kennisorganisaties ter wereld, met ruim 29.000 werknemers in meer dan 50 landen. Onze experts zetten zich in voor de waarborging van langetermijnveiligheid, kwaliteit en milieubescherming. De DEKRA-onderdelen "Automotive", "Industrial" en "Personnel" bieden professionele en innovatieve diensten op het gebied van inspectie, gespecialiseerde keuringen, schademanagement, consulting, certificering, industriële en productanalyse. DEKRA Automotive Solutions, onderdeel van DEKRA Group en hoofdcomponent van de businessunit DEKRA Automotive, is een internationale organisatie met specialistische kennis op het gebied van defleeting en het opnieuw op de markt brengen van gebruikte voertuigen. Wij hebben uitgebreide ervaring in het leveren van maatwerkoplossingen voor beheer van gebruikte voertuigen voor de auto-industrie, evenals voor huur- en leasebedrijven. www.dekra.com



Automotive Business Intelligence

EurotaxGlass's is marktleider op het gebied van gegevens, oplossingen en business intelligence-diensten voor de Europese auto-industrie. Door gegevens te verzamelen en deze te combineren met marktanalyses en mathematische modellen, kunnen wij betrouwbare informatie aanbieden die van belang kan zijn bij de besluitvorming. www.eurotax.com



a Solera company

Audatex, onderdeel van Solera, is de enige wereldwijde aanbieder van schadeoplossingen. Wij leveren de meest uitgebreide, geïntegreerde applicatiesuite voor het verwerken van claims, taxaties, showroom- en opslagbeheer en bedrijfsanalyses voor prestatiebeheer in de industrie. Met onze oplossingen kunnen verzekeraars, werkplaatsen voor schadeherstel en recyclebedrijven van voertuigonderdelen de belangrijkste bedrijfsprocessen automatiseren, de workflow stroomlijnen met industriepartners en prestaties beheren. www.audatex.com



Met meer dan 10.000 werknemers in meer dan 70 landen in Europa, Azië, Amerika en Afrika is TÜV NORD GROUP zeer actief betrokken bij zijn nationale en internationale klanten. De uitgebreide portfolio voor certificering, service en analyse/inspectie bestaat niet alleen uit specifieke individuele analyses/inspecties, maar omvat ook het beheer van complexe beveiligingsoplossingen. www.tuv-nord.com

Inleiding

Jouw contract loopt binnenkort af. Dan vragen wij je jouw bestelauto in te leveren. Bij het inleveren van jouw bestelauto wordt hij grondig nagelopen. Dat gebeurt door een onafhankelijke inspecteur. De inspecteur beoordeelt of de bestelauto voldoet aan de 'richtlijn normaal gebruik'. Hij kijkt bijvoorbeeld naar schade aan de binnen- en buitenkant. Alles over de 'richtlijn normaal gebruik' vertellen we je in deze brochure. Lees het aandachtig door, zo weet je precies waar je op kunt letten en voorkom je onnodige verrassingen bij het inleveren.

Door wie wordt de beoordeling gedaan?

Om jouw bestelauto te beoordelen, maken wij gebruik van de onafhankelijke diensten van SGS Automotive en DEKRA Automotive. Beide bedrijven zijn marktleiders op het gebied van voertuiginspectie en -verificatie. Ayvens voert dus nooit zelf een inspectie uit.

We laten ons innameproces óók regelmatig beoordelen om een volledig onafhankelijke, eerlijke en transparante service te garanderen. Die controle doet TÜV Nord. Zij kijken of het inleverproces van Ayvens voldoet aan alle gestelde eisen en geven dan een certificaat uit.

Wat gebeurt er na de beoordeling?

De inspecteur stelt voor elke bestelauto een statusrapport op. Je krijgt dit rapport nadat de beoordeling is afgerond. In dit rapport beschrijft hij hoe de schade moet worden gerepareerd en wat de reparatiekosten zijn. Het rapport wordt ook beschikbaar gesteld aan een eventuele nieuwe eigenaar.

Acceptabel en onacceptabel

Om het gemakkelijker voor je te maken en te begrijpen wat wordt bedoeld met 'normaal gebruik', vindt je in deze richtlijnen schematische weergaven van wat wel acceptabel is en wat niet.

Het is niet mogelijk om alle mogelijke soorten schade te beschrijven. Maar na het lezen van deze richtlijnen, heb je een duidelijk beeld van de minimale normen waaraan voertuigen die worden ingeleverd, moeten voldoen.

Bepaalde scheuren en schade zijn, onafhankelijk van leeftijd en kilometerstand, niet acceptabel. Denk hierbij aan bijvoorbeeld ontbrekende onderdelen of gebroken glas.

Waar mogelijk zullen wij de kosten berekenen op basis van reparatie en niet op basis van vervanging.

Als de inspectie door onze onafhankelijke partners is afgerond, wordt er een statusrapport opgesteld waarin eventuele schade aan het voertuig wordt vermeld. In dit rapport wordt ook beschreven hoe de schade moet worden gerepareerd en wat de kosten voor reparatie zijn.

Het voertuig inleveren

Voor het inleveren van een voertuig geldt in principe dat alle accessoires, die aanwezig waren toen je het voertuig afhaalde, moeten worden ingeleverd met het voertuig.

Denk daarbij onder andere aan het volgende:

- Alle sleutels, inclusief hoofdsleutel en reservesleutel(s).
- Alle originele documenten, bijv. het instructieboekje.
- Hoedenplank, hoofdsteunen.
- Onderhoudsboekje.
- Geldig APK-bewijs (indien van toepassing).
- Radiocodekaarten.
- SD's, CD's of DVD's voor satellietnavigatie (verwijder voor de veiligheid opgeslagen locaties, zoals je huisadres).
- Alle verwijderbare audioapparatuur (frontje van de radio).
- Alle optionele accessoires van de auto (bijv. een trekhaak).
- De volledige nooduitrusting die bij het voertuig werd geleverd (krik, kruissleutel, gevarendriehoek, EHBO-does, enz.).
- Het reservewiel moet in het voertuig aanwezig zijn en voldoen aan de wettelijke vereisten.
- Als je voertuig is uitgerust met een 'bandenreparatieset' dient deze in werkende staat te zijn (dichtingsmiddel en een 12v-compressor die op de aansteker kan worden aangesloten.).

Verwijder je persoonlijke bezittingen

Vergeet niet om vóór het inleveren al jouw persoonlijke bezittingen uit het voertuig te halen, zoals:

- Cd's.
- Kaarten.
- Zonnebrillen.
- Tankpassen (Tip! Knip na het inleveren van jouw auto de tankpas door).

Vergeet niet om alle opbergruimten van het voertuig te controleren, zoals de kofferbak, het handschoenenkastje, opbergruimten in de deur, opbergruimten achter de stoel en alle andere opbergruimten.

Persoonlijke bezittingen die je in de auto hebt achtergelaten, kunnen wij niet aan je retourneren nadat je de auto hebt ingeleverd.

Tips voor evaluatie van het voertuig vóór het inleveren

Gebruik alle richtlijnen in deze gids:

Gebruik deze richtlijnen om het voertuig zelf te inspecteren en noteer eventuele zichtbare schade die je ziet. Als je het voertuig voorafgaand aan het inleveren zelf inspecteert, weet je precies welke schade het heeft. Zo voorkom je eventuele verrassingen van onverwachte kosten.

Zorg dat zowel het interieur als het exterieur van het voertuig schoon is:

Als je jouw voertuig op de dag van inleveren inspecteert, zorg dan dat zowel het interieur als het exterieur schoon is. Als je voertuig niet schoon is, is het moeilijker om eventuele schade te zien en te noteren. Als je voertuig niet schoon is op de dag van inleveren, wordt hiervan een aantekening gemaakt.

Inspecteer je voertuig in daglicht:

Parkeer je voertuig op een locatie met helder daglicht zonder schaduwen van bijvoorbeeld bomen. Op deze manier vallen deuken of krassen die anders moeilijk te zien zijn beter op.

Inspecteer je voertuig als het niet regent:

In geval van een nat voertuig is het moeilijker om eventuele krassen en deuken te constateren en te noteren. Als het voertuig net is gewassen of als het heeft geregend, zorg dan dat het goed droog is voordat je de inspectie uitvoert.

De beste methode om deuken te constateren:

Deuken kunnen gemakkelijker worden geconstateerd vanaf de zijkant van het voertuig en niet vanaf de voorzijde. Bekijk het voertuig ook vanuit verschillende hoeken.

Inspecteer alle carrosseriedelen:

Vergeet niet om de koplampen, de voorruit en de spiegels te inspecteren, evenals de carrosseriedelen die minder opvallen, zoals het dak of onderdelen onder de bumper en dorpel.

Wees objectief:

Probeer je voertuig met behulp van de bovenstaande tips zo objectief mogelijk te inspecteren en te beoordelen.

Er is een aantal zaken dat je voorafgaand aan het inleveren en de evaluatie van je voertuig zelf kunt uitvoeren om eventuele onvoorziene schadekosten te voorkomen.



Banden, stickers en reinigen



Banden

De evaluatie van normaal gebruik omvat ook een inspectie van de banden. Raadpleeg jouw eigen Ayvens-contract voor de specifieke afspraken over het inleveren van winteren zomerbanden.

Veel fabrikanten leveren geen reservewiel meer bij hun voertuigen, maar leveren in plaats daarvan een “bandenreparatieset” bestaande uit een dichtingsmiddel en een luchtcompressor (12 volt). Als jouw voertuig is uitgerust met een bandenreparatieset, moet deze zich aan boord bevinden en in goede staat zijn als het voertuig wordt ingeleverd. Als het voertuig is uitgerust met een reservewiel, moet ook dat aan boord zijn als het voertuig wordt ingeleverd.



Stickers

Reclamestickers (inclusief lijmresten) kunnen van invloed zijn op de verkoopwaarde van het voertuig; de grootte of de staat van de stickers maakt daarbij niet uit. Je dient de stickers daarom volledig van het glas en de carrosserie te verwijderen voordat het voertuig kan worden verkocht. Eventuele kosten voor het verwijderen van bovenstaande door Ayvens worden in rekening gebracht. Raadpleeg je eigen Ayvens-contract voor de specifieke afspraken over inleveren met betrekking tot stickers.



Reinigen

Wij hechten er waarde aan dat een voertuig schoon wordt ingeleverd. Onprettige geuren en/of vlekken in het interieur van het voertuig kunnen van invloed zijn op de waarde van een ingeleverd voertuig. Misschien vindt je het daarom noodzakelijk om jouw voertuig, voordat je het inlevert volledig te laten reinigen door een professioneel schoonmaakbedrijf.

Exterieur Laadruimte

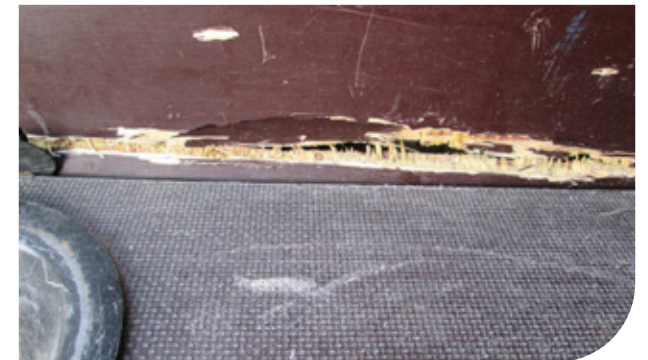
✓ Acceptabel

- Krassen, butsen en/of vervorming van de laadruimte, mits deze de deurfunctie niet verstoren en deze niet vanaf de buitenzijde zichtbaar zijn.
- Schuurplekken, deuken en oneffenheden op de dorpels of in de wanden van de laadruimte, mits deze de functie van het compartiment niet verstoren en niet zichtbaar zijn vanaf de buitenzijde.
- Aanvullende accessoires die in het voertuig zijn achtergebleven, mits deze correct geïnstalleerd zijn en voldoen aan de vereisten van het voertuig.



✗ Onacceptabel

- Vervormingen van de wielkast en indicaties van onjuist laden of het onvoldoende vastzetten van geladen goederen.
- Deuken, butsen of krassen in de laadruimte waarop zich roest heeft gevormd.
- Gaten in de laadvloer of ernstige vervorming.
- Beschadigde, gedeukte of gebroken binnenbekleding waardoor het gebruik van deuren, ramen of toebehoren wordt beperkt.
- Vervorming van carrosserieonderdelen, scheidingswanden, deuren of ramen waardoor de werking van de compartimenten wordt verstoord.
- Schade aan de binnenzijde van de laadruimte die vanaf de buitenzijde zichtbaar is.
- Ontbrekende binnenbekleding of scheidingswanden.
- Scheuren, barsten of ontbrekende onderdelen van de laadvloer of bekleding in het laadcompartiment.
- Doorboringen en perforatie van het kopschot en/of verwijderen van de tussenruit.



Exterieur

Deurdorpels en deurafdichting

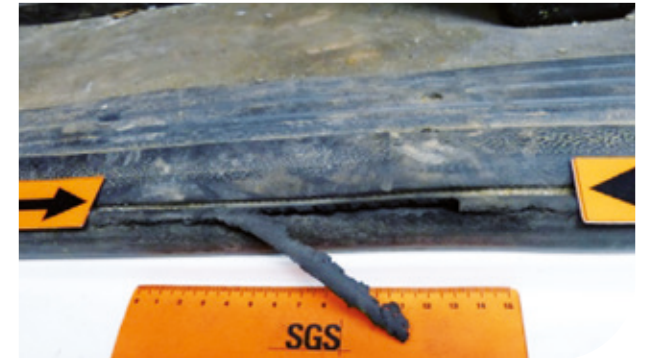
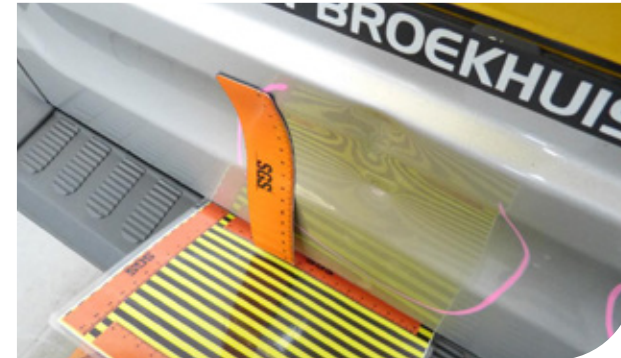
✓ Acceptabel

- Butsen, krassen of schuurplekken op de dorpels van het laadcompartiment, mits deze niet van invloed zijn op de werking van de bumpers, lampen, enz.
- Schuurplekken op de dorpels van de achter- of zijdeuren van de laadcompartimenten, mits deze niet van invloed zijn op de werking van de deuren.



✗ Onacceptabel

- Schade waardoor de dorpel is vervormd
- Butsen, krassen of schuurplekken op dorpels van het laadcompartiment die van invloed zijn op de werking van de bumpers, lampen, enz.
- Schuurplekken op de dorpels van de achter- of zijdeuren van de laadcompartimenten die van invloed zijn op de werking van de deuren.
- Beschadigde deurafdichting.

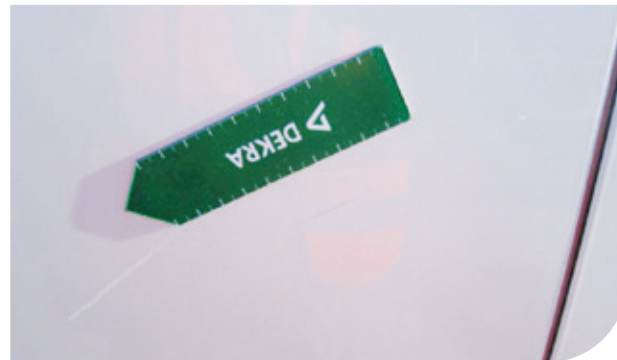


Exterieur

Carrosserie en lak

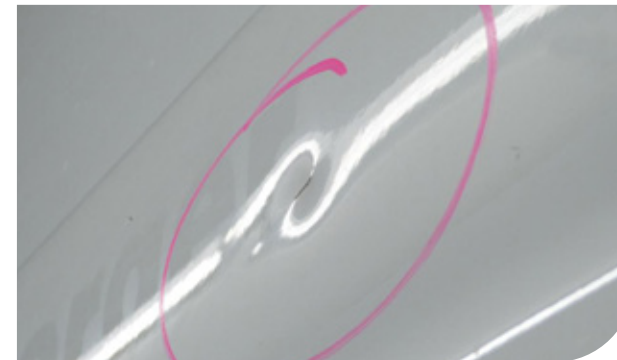
✓ Acceptabel

- Krassen en schuurplekken tot 10 cm die gerepareerd kunnen worden met behulp van mechanisch polijsten.
- Deuken tot 2 cm, mits het niet meer dan twee deuken per carrosseriepaneel zijn.
- Gebieden met steenslag, mits minder dan 25% van het carrosseriepaneel is aangetast en er geen roestvorming is opgetreden.
- Steenslag dat correct is bijgewerkt vóór het ontstaan van roestvorming.



✗ Onacceptabel

- Krassen en schuurplekken langer dan 10 cm.
- Krassen, butsen en schuurplekken die niet gerepareerd kunnen worden met behulp van mechanisch polijsten.
- Deuken groter dan 2 cm.
- Meer dan twee deuken per carrosseriepaneel.
- Roestvorming bij willekeurige soorten schade.
- Steenslag op meer dan 25% van een carrosseriepaneel.
- Onjuiste herstelwerkzaamheden.
- Verkleuring / chemische inwerking op de lak door externe invloeden (bijvoorbeeld vogelpoep en hars).



Exterieur

Grille en bumper

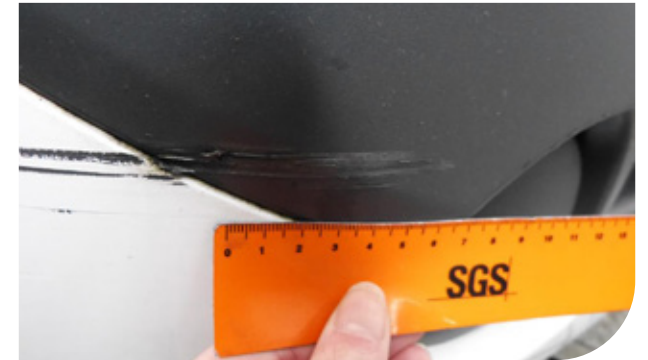
✓ Acceptabel

- Krassen en schuurplekken van maximaal 10 cm, mits deze met behulp van mechanisch polijsten kunnen worden verwijderd.
- Voor niet-meeegelakte bumpers of bumpers met structuur: krassen, schuurplekken en groeven van maximaal 10 cm zijn acceptabel.
- Deuken tot 2 cm, met een maximum van 2 deuken per bumper of grille.
- Verkleuring door invloeden van buitenaf (o.a. door weersomstandigheden).



✗ Onacceptabel

- Krassen en schuurplekken langer dan 10 cm.
- Voor gelakte bumpers: krassen, butsen en schuurplekken die niet gerepareerd kunnen worden met behulp van mechanisch polijsten.
- Gebroken, gescheurde of vervormde grilles en bumpers.
- Deuken groter dan 2 cm.
- Meer dan twee deuken per grille of bumper.
- Schade door het verkeerd gebruiken van chemicaliën.
- Verkleuring / chemische inwerking op de lak door externe invloeden (bijvoorbeeld vogelpoep en hars).



Exterieur

Slijtage van banden en velgen

✓ Acceptabel

- Banden met een minimaal profiel van 1.6 mm of een profiel dat voldoet aan de lokale wettelijke vereisten.
- Op het oppervlak van de wioldop, de velg of het metaal: één kras, buts of schuurplek van maximaal 10 cm.
- Op de rand van de wioldop, de velg of het metaal: één kras, buts of schuurplek van maximaal 10 cm.
- Inleveren op winter- of zomerbanden.



✗ Onacceptabel

- Krassen, butsen of schaafplekken langer dan 10 cm.
- Vervormde banden, (bijvoorbeeld door onvoorzichtig inparkeren langs stoepranden).
- Uitstulpingen, scheuren of sneden aan de banden.
- Schade aan de zijanten of het profiel.
- Banden die lek zijn geraakt door een extern voorwerp.
- Gebroken of vervormde wioldop of velg.
- Roestvorming op wioldop of velg.
- Voertuigen die worden ingeleverd zonder originele wioldoppen, bandenreparatieset en/of reservewiel.

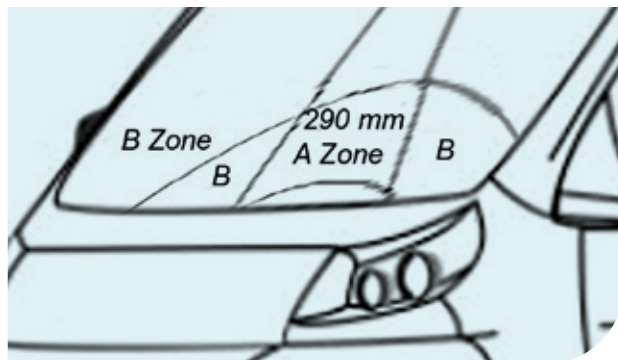
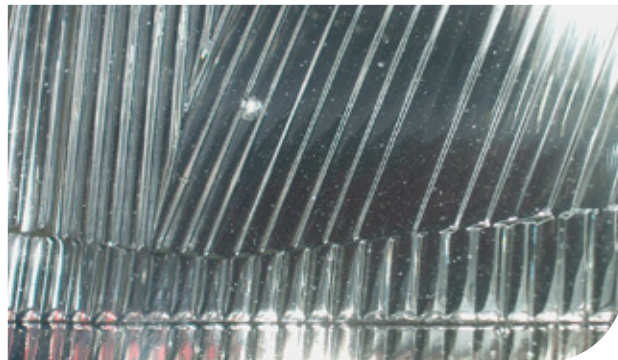


Exterieur

Glas en lampen

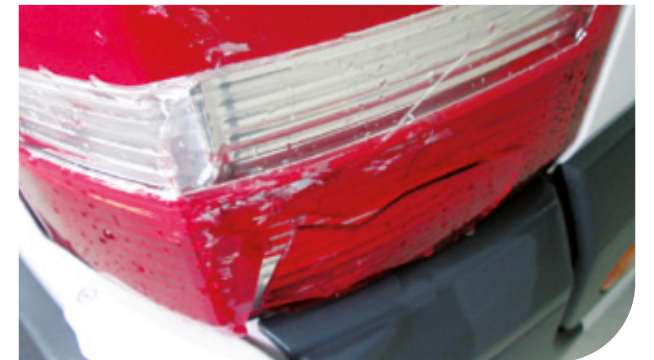
✓ Acceptabel

- Steenslag op de voorruit, mits deze zich niet in sectie A van de voorruit bevindt, niet groter dan 1 cm is, en waarbij er geen sprake is van barstjes in de buitenste glaslaag (zie afbeelding).
- Steenslag op het oppervlak van de koplampen, mistlampen of knipperlichten waarbij het glas niet is gebroken en de werking niet wordt belemmerd.
- Kleine stickers op het glas zoals vereist door lokale wetgeving.



✗ Onacceptabel

- Scheuren in glas of lampen.
- Steenslag in sectie A van de voorruit.
- Putten en scheuren in de voorruit, groter dan 1 cm en/of in sectie A, die het visuele aspect van het voertuig nadelig beïnvloeden.
- Scheuren in het glas van de lampen waardoor de functie van de lamp wordt belemmerd. Alle lampen moeten in goede staat verkeren.
- Zelf aangebrachte bescherming tegen de zon of getinte strips dienen volledig te zijn verwijderd van de voorruit als deze niet door een professional zijn aangebracht, zijn gescheurd of beginnen los te laten in de hoeken van de voorruit.



Exterieur

Buitenspiegels en externe accessoires

✓ Acceptabel

- Schuurplekken, krassen en groeven van maximaal 5 cm.
- Een voertuig inleveren met intacte trekhaak en blokkeerpinnen.
- Als externe accessoires zijn verwijderd, dienen de desbetreffende delen correct gerepareerd te zijn.
- Zwaailichten of signaallampen die correct zijn bevestigd en in goede staat zijn, zonder schade. De lampen dienen volledig te voldoen aan de wettelijke normen, en indien wettelijk vereist, zijn geregistreerd in de voertuigdocumenten.
- Toegevoegde antennes of accessoires op het dak dienen volledig functioneel te zijn, te voldoen aan de verkeersveiligheidsregels en goedgekeurd te zijn voor het soort voertuig.



✗ Onacceptabel

- Schuurplekken, krassen en groeven die langer zijn dan 5 cm.
- Vervorming of schade aan spiegels en/of spiegelbehuizing.
- Zwaailichten die de structuur van het voertuig hebben beschadigd tijdens het plaatsen of verwijderen.
- Beschadigde, gebroken of verroeste imperialen en/of trekhaken.



Interieur

Interieur van de auto

✓ Acceptabel

- Vuil en vlekken op stoelen, binnenbekleding, vloermatten en vloerbedekking die kunnen worden verwijderd door middel van normale reiniging.
- Ingezakke stoelen als gevolg van normaal gebruik.
- Verkleuring van carrosserieonderdelen door dagelijks normaal gebruik.
- Handsfree-apparatuur mag in het voertuig achterblijven.



✗ Onacceptabel

- Vuil en vlekken op de binnenbekleding, stoelen, vloermatten en vloerbedekking die niet kunnen worden verwijderd door middel van normale reiniging, maar waarvoor speciale reiniging is vereist.
- Sneden, schuurplekken, scheuren en vervorming van het materiaal van de binnenbekleding, stoelen, vloerbedekking en vloermatten.
- Schroe- en brandplekken op stoelen en binnenbekleding.
- Gaten in het dashboard door verwijdering van apparatuur.
- Scheuren, groeven of losse bedrading op het stuur.
- Onprettige geuren die alleen met behulp van speciale reiniging kunnen worden verwijderd.
- Het voertuig inleveren zonder eerder verwijderde stoelen.



Notities

Notities

Notities



Better with every move.

 **ayvens**
SOCIETE GENERALE GROUP