

iaade Ekspertiz Kılavuzu

Binek Araçlar

Better with every move.

 **ayvens**
SOCIETE GENERALE GROUP

İş ortaklarımız hakkında

MACADAM

Macadam, kiralama şirketleri, filo sahipleri ve otomotiv üreticileri için kiralama dışı araç muayeneleri ve yeniden pazarlama desteği konusunda bağımsız bir uzmandır. Yılda bir milyondan fazla denetim gerçekleştirilen Macadam, Avrupa kıtasındaki pazar liderlerinden biridir. Macadam, Sözleşme Sonu Adil Aşınma ve Yıpranma Kılavuzu standartlarını kullanarak araç hasarını kaydeden ve raporlayan ve otomotiv profesyonelleri için günlük faaliyetleri optimize eden yenilikçi dijital araçlar geliştiren bağımsız bir denetim hizmetidir. www.macadam.eu

DEKRA

DEKRA Automotive Solutions

DEKRA dünyanın önde gelen uzman kuruluşlarından biridir. Şirket şu anda 50 ülkede faaliyet göstermektedir ve 29.000'den fazla çalışana uzun vadeli güvenlik, kalite ve çevre korumaya sağlamaya kararlıdır. DEKRA'nın "Otomotiv", "Endüstriyel" ve "Personel" olarak üç farklı iş birimi bulunur. Bu sayede denetimler, uzman değerlendirmeleri, talep yönetimi, danışmanlık, belgelendirme, endüstriyel ve ürün testleri alanlarında profesyonel ve yenilikçi hizmetler sunar. DEKRA Grup şirketlerinin Hizmet Birimi ve DEKRA Otomotiv iş biriminin ana bileşeni olan DEKRA Otomotiv Çözümleri, uluslararası bir kuruluştur. Kullanılmış araçların filosunu silme ve yeniden pazarlama yönetimi konusunda uzman becerilere ve otomotiv motor endüstrisinin yanı sıra kiralama ve leasing şirketlerine özel kullanılmış araç yönetimi çözümleri sunma konusunda geniş deneyime sahiptir. www.dekra.com

eurotaxGLASS'S

Automotive Business Intelligence

EurotaxGlass, Avrupa otomotiv topluluğu için veri, çözüm ve iş zekası hizmetlerini sağlayan lider bir şirkettir. Veri toplama, pazar analizi ve matematiksel modellerin birleşimi sayesinde güvenilir, karar verme açısından kritik bilgiler sunar. www.eurotax.com

Audatex

a Solera company

Bir Solera şirketi olan Audatex, talep çözümleri sunan küresel bir şirkettir. Talep işleme, tahminleme, mağaza ve tersane yönetimi ve performans yönetimi için iş analitiğine yönelik sektörün en kapsamlı, entegre uygulama paketini sunuyoruz. Çözümlerimiz sigorta şirketlerinin, çarpışma onarım atölyelerinin ve otomotiv geri dönüşüm şirketlerinin temel iş süreçlerini otomatikleştirmesine, sektör ortaklarıyla iş akışını kolaylaştırmasına ve performansı yönetmesine yardımcı olur. www.audatex.com

TUV NORD

TÜV NORD GROUP, Avrupa, Asya, Amerika ve Afrika'daki 70'ten fazla ülkede 10.000'den fazla çalışanıyla ulusal ve uluslararası müşterilerine aktif olarak hizmet vermektedir. Geniş sertifikasyon, hizmet ve test/muayene portföyü; spesifik bireysel testleri/muayeneleri ve karmaşık güvenlik çözümlerinin yönetimini kapsar. www.tuv-nord.com

Tanıtım

Ayvens olarak, kira sözleşmesi sonu iade sürecinde profesyonel yaklaşım ile hem kiralayan hem de yeniden pazarlayan müşterilerimize tamamen bağımsız, adil ve şeffaf bir hizmet sunmaktayız.

İade edilen her kiralık aracın, bulunması beklenen durumla ilgili minimum standartlar oluşturulmuş, genel kullanıma bağlı aşınma ve eskimeler göz önünde bulundurularak faydalı bir kılavuz hazırlanmıştır.

Ayvens'a iadelerinin ardından her araç iç ve dış durumu konusunda detaylı bir muayeneden geçmektedir. Bu muayeneler taşıt denetleme ve onaylama alanında bağımsız ve sektörün öncüleri olan Macadam Otomotiv ve DEKRA Otomotiv Hizmetleri tarafından yapılmaktadır. Taşıtlar için hazırlanan durum ve değerlendirme raporları kiralayan ve kullanılmış araç satın alan müşterilerimize sunulmaktadır.

Tüm denetleme süreci bağımsız bir şekilde TÜV Nord tarafından incelenip değerlendirilmektedir. Ayvens bu süreci TÜV Nord'un Normal Aşınma ve Eskime standartlarına göre belgelendirmiş olmaktan gurur duyar.

Süreçlerimiz boyunca bizlere herhangi bir geri bildirimde bulunmak veya şikayet iletmek istemeniz durumunda; 444 33 20 telefon numaralı Ayvens Kullanıcı Destek Hattımızdan Destek Ekibimize, musterininsesi@ayvens.com e-posta adresimizden veya <https://www.ayvens.com/tr-tr/sikayet-yonetim/> sayfamızda bulunan formdan Kalite Ekibimize ulaşabilirsiniz.



Kabul edilebilir ve kabul edilemez

Bu rehber boyunca hazırlanmış olan temsili resimler, eskime ve yıpranma kriterlerindeki kabul edilebilir ve edilemez olayları sizlere daha açık bir şekilde gösterebilmek içindir.

Elbette oluşabilecek her tür hasarın üzerinden geçmek zordur. Ancak bu rehberde bakmayı bitirdiğinizde iade edilen araçlardan beklenen minimum standartlar hakkında mükemmel bir fikre sahip olmuş olacaksınız.

Lütfen normal aşınma ve eskime değerlendirmesinin, muayene edilmekte olan aracın yaşına ve kilometre performansına bağlı olduğunu dikkate alınız. Ancak bazı hasarlar taşıtın yaşı ve kilometre performansına bakılmaksızın kabul edilemez koşullardır ve olası diğer hasarların yanı sıra kayıp öğeleri ya da kırılmış camı da kapsayabilir. Hasar

incelemelerimizde masraf miktarını arttırmamak adına uygun görülen yerlerde parça değişimi yerine tamir edilmesi yönünde kanaatimizi kullanmaktayız.

Bağımsız iş ortaklarımız, değerlendirme denetlemelerini tamamladıklarında araçta bulunan normal aşınma ve eskime kapsamında kabul edilmeyen hasarları belirleyen bir durum raporu hazırlamaktadır. Ayrıca bu rapor tamir yöntemini ve tutarını da detaylıca anlatır. Kullanılmış araç alıcılarımız için bir değerlendirme raporu hazırlanır.

Araç İade ederken

Temel olarak araç size teslim edildiğinde size verilmiş olan her şeyi, araç iade ederken geri vermelisiniz.

Bunlar aşağıdakilerle sınırlı kalmamak kaydıyla şöyledir:

- Ana ve yedek anahtarlar da dahil olmak üzere tüm anahtarlar
- Kullanma kılavuzu, ruhsat gibi tüm orijinal dokümanlar
- Teknik servis geçmişini gösteren imzalanmış/ damgalanmış belge
- Geçerli trafik muayene belgesi (varsa)
- Radyo kod kartları
- Uydu navigasyonu için SD kartları, CD'ler ya da DVD'ler (güvenliğiniz için ev adresiniz gibi kaydedilmiş konumları silin)
- Tüm sökülebilir ses ekipmanı (radyo ön kapağı gibi)
- Araca takılmış olan ama demirbaş olmayan tüm opsiyonel araç gereçler (çekme halatı, arka kapı güneşliği, vb.)
- Araçla beraber sağlanmış olan tüm acil durum ekipmanı (kriko, bijon anahtarı, üçgen reflektör, ilk yardım çantası, vb.)
- Yedek lastik taşıtta ve yasal koşulları yerine getiriyor olmalıdır
- Taşıtınızda "lastik tamir seti" varsa çalışıyor durumda olmalı (sızdırmazlık macunu ve çakmak soketine giren 12v kompresör)
- Orijinal jant kapakları
- paspas ve stepne

Tüm kişisel eşyalarınızı alın İade etmeden önce aşağıda listelenen öğeler gibi kişisel eşyalarınızı taşıttan almayı unutmayın:

- Müzik CD'leri
- Yol haritaları
- Güneş gözlükleri
- Benzin kartları
- Kullanıcıya ait olan Taşıt Tanıma ya da bluetooth gibi ekipmanlar

Çamurluk, torpido gözü, kapı cebi, koltukların arkasındaki cepler ve diğer depolama bölgeleri dahil olmak üzere taşıtınızdaki tüm saklama alanlarını kontrol etmeyi unutmayın. Araçta bırakılmış kişisel eşyalar araç iade edildikten sonra iade edilememektedir.

İade öncesi değerlendirme ipuçları

Beklenmedik hasar masraflarını önlemek için aracınızı teslim alınıp değerlendirmeye gönderilmeden önce yapabileceğiniz birkaç şey var.

Bu rehberi eksiksizce kullanın:

Araca bakıp gözünüze çarpan görünür hasarları not almak için bu rehberi kullanın. Sizin yapacağınız iade öncesi muayene, araçta tam olarak nasıl hasarlar olduğunu anlamanıza ve beklenmedik masraflar açısından sürprizlerle karşılaşmanızı engellemeye yardımcı olur.

Aracınızın içinin ve dışının temizlenmiş olduğundan emin olun:

Aracınızı muayene ettiğinizde ve iade gününde aracınızın içinin ve dışının temiz olduğundan emin olun. Arabanız kirliyse hasarları görmek ve not almak daha zor olur. Aracınız iade gününde kirliyse teslim iptal edilebilir ve yeni bir teslim tarihi düzenlenmesi için size masraf çıkabilir.

Taşıtınızı doğal gün ışığında muayene edin:

Aracınızı ağaçların gölge yapması gibi durumlardan kaçınarak düzgün, doğal gün ışığında park edin. Buna dikkat etmek, aksi takdirde görülmesi zor olabilecek göçükleri ve çizikleri görmenize yardımcı olacaktır.

Aracınızı kuruyken muayene edin:

Islak bir arabada çizikleri ve göçükleri görmek ve not almak çok daha zor olur. Araba yıkandıysa ya da yağmur yağmışsa taşıtı muayene etmeden önce tamamen kurumuş olduğuna dikkat edin.

Göçükler en iyi nasıl fark edilir:

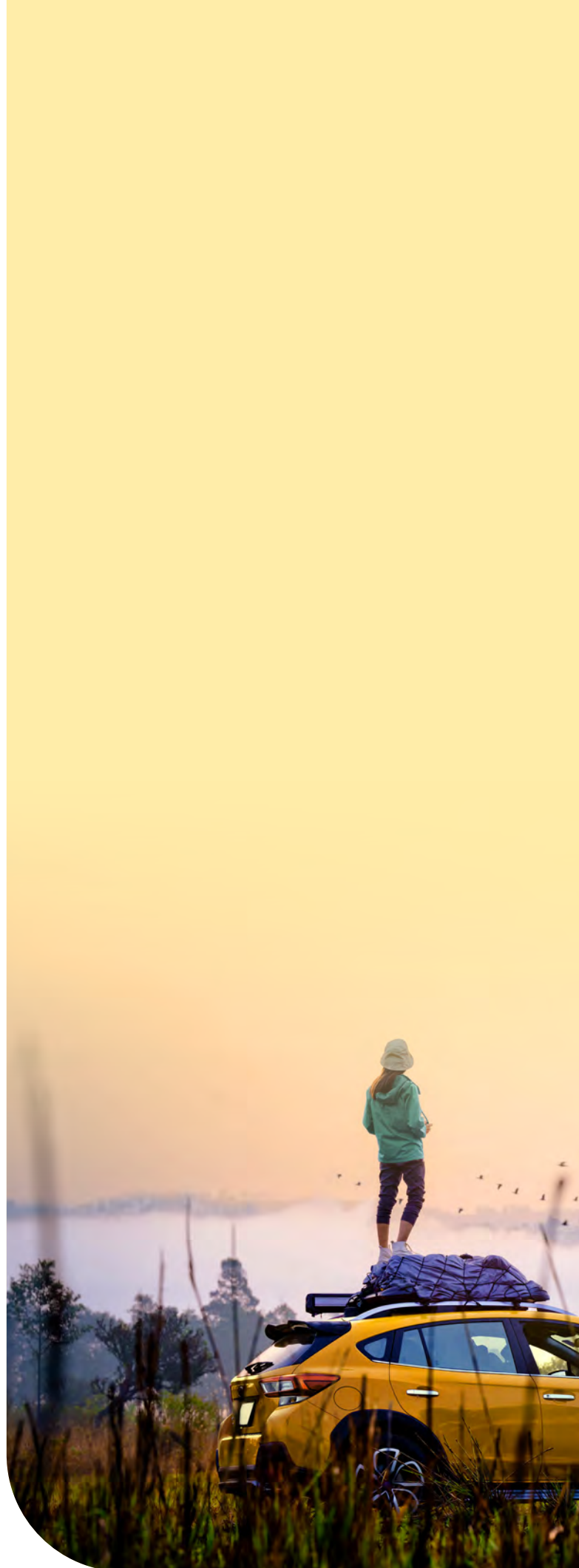
Taşıtınızın paneline doğrudan önden bakmak yerine profilden (yandan) bakarsanız göçükleri görme olasılığınız daha yüksektir. Ayrıca taşıtınızı değişik açılardan da gözle inceleyin.

Tüm panelleri denetleyin:

Farlar, ön cam ve aynalar ile tavan ve çamurluk yüksekliğinin altında kalanlar gibi aracın daha az göze batan kısımlarına da bakmayı unutmayın.

Objektif olun:

Yukarıdaki ipuçlarını kullanarak, aracınızı elinizden geldiğince objektif bir şekilde denetleyip değerlendirin. Bir arkadaşınızdan ya da iş arkadaşınızdan size yardım etmesini isteyebilirsiniz.



Lastikler, çıkartmalar ve temizlik



Lastikler

Normal aşınma ve eskime değerlendirmesi lastiklerin denetlenmesini de kapsar. Hizmet sözleşmesine kış lastikleri de dahilse, jantlar ve cıvatalar da dahil olmak üzere 4 lastiklik tüm set iade edilmelidir. Taşıt kış süresince iade edilirse aynı koşul yaz lastikleri için de geçerlidir. Lütfen kış ve yaz lastiklerini iade etme yöntemiyle ilgili özel anlaşmaları öğrenmek için yerel Ayvens sözleşmenize başvurunuz.

“Lastikler tarafınızca saklanıyorsa araçla beraber iade edilmesi, Ayvens anlaşmalı servisi tarafından muhafaza ediliyorsa depolama tutanağı ile aracınızı iade etmenizi rica ederiz.”

Birçok üretici artık arabalarla birlikte yedek lastik vermek yerine sızdırmazlık macunu ve hava kompresöründen (12 Volt) oluşan “Lastik Tamir Seti” vermektedir. Arabanızda Lastik Tamir Seti varsa, taşıt iade edildiğinde arabada ve çalışır durumda olmalıdır. Taşıtla birlikte yedek lastik verilmiş ise, araç iade edilirken yedek lastiğin araçta olması zorunludur.



Çıkartmalar

Boyutlarına ve durumlarına bakılmaksızın, reklam çıkartmaları, işaretler, yapışkan kalıntısı da dahil olmak üzere dekorasyon amaçlı çıkartmalar taşıtın yeniden satılma değeri üzerinde etkiye sahip olabilir. Bu nedenle ister kaportasında ister cam bölgelerde olsun, taşıtı satmadan önce bu tür uygulamaların hepsi tamamen ve temiz bir şekilde çıkarılmalıdır. Yukarıda sayılan öğelerin giderilmesinden doğan bütün masraflar için borçlanma gerçekleşecektir. Çıkartmalarla ilgili iade etme yöntemiyle ilgili özel anlaşmaları öğrenmek için yerel Ayvens sözleşmenize başvurabilirsiniz.



Temizlik

Taşıtın temiz olarak iade edilmesine önem veririz. Taşıtın içindeki hoş olmayan kokular ve/veya lekeler iade edilen taşıtın kullanma değerini etkileyebilir. Bu nedenle taşıtınızı iade etmeden önce profesyonel bir temizlik şirketine tamamen temizletebilirsiniz.

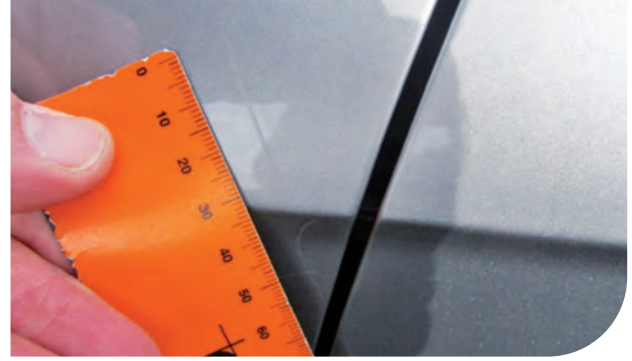
Dış kısım

Taşıtın gövdesi ve boyası



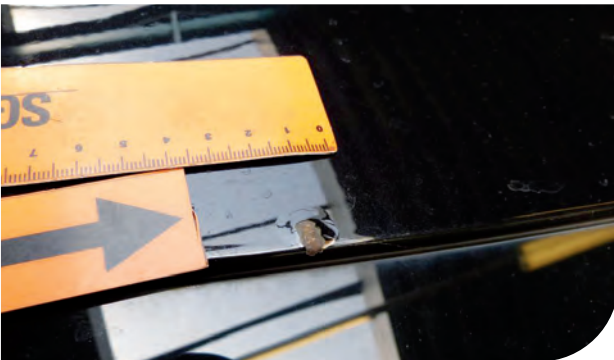
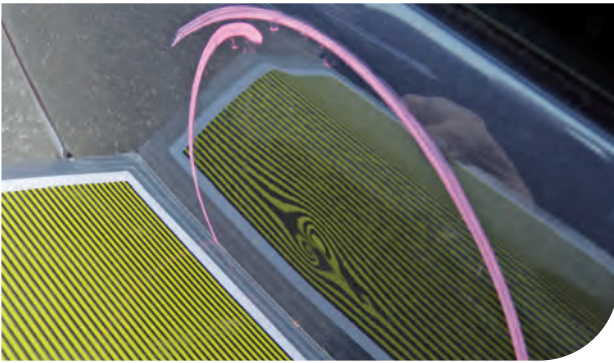
Kabul edilebilir

- Mekanik cilalama yoluyla temizlenmesi mümkün olabilecek, 10 cm'ye kadar çatlaklar ve çizikler
- Mekanik cilalama yoluyla temizlenmesi mümkün olabilecek, 2 cm'ye kadar sürtünme ve aşınmalar
- Sayısı panel başına iki taneyi geçmeyecek şekilde 2 cm'ye kadar göçük
- Panelin %25'inden azının etkilenmiş olması kaydıyla, taş sıçraması nedenli çatlakları bulunan ve kimyasal aşınma gelişimi olmayan alanla
- Kimyasal aşınma gelişimi olmadan önce düzgünce onarılmış olan çatlaklar



X Kabul edilemez

- 10 cm'den uzun çatlaklar ve çizikler.
- 2 cm'den büyük sürtünme ve aşınmalar.
- Mekanik cilalama yoluyla temizlenmesi imkansız olan çatlaklar, çizikler, sürtünmeler ve aşınmalar
- 2 cm'den büyük göçükler
- Panel başına ikiden fazla göçük
- Kimyasal aşınma gelişmesi olan göçükler, sürtünmeler ve çizikler



- Panelin %25'inden fazlasını kaplayan çatlaklar (taş sıçraması nedeniyle)
- Renk farklılığı gösteren hatalı bir tekrar boyama işlemi
- Hatalı tamirat işlemi
- Herhangi bir hasarda kimyasal aşınma gelişimi
- Dış darbeler nedeniyle boyanın renginin bozulması

Dış kısım

Izgara ve çamurluk



Kabul edilebilir

- Mekanik cilalama yoluyla temizlenmesi mümkün olabilecek, 10 cm'ye kadar çatlaklar ve çizikler.
- Mekanik cilalama yoluyla temizlenmesi mümkün olabilecek, 2 cm'ye kadar sürtünme ve aşınmalar.
- Dokulu ve boyanmamış çamurluklar için: 10 cm'ye kadar olan çizikler ve çentikler kabul edilebilir.
- Dokulu veya boyanmamış çamurluklar için: 2 cm'ye kadar olan sürtünme ve aşınmalar kabul edilebilir.
- Çamurluk ya da ızgara başına en fazla 2 olmak kaydıyla, 2 cm'ye kadar göçük.
- Hava şartları gibi dış nedenlerden dolayı renk bozulması.



X Kabul edilemez

- 10 cm'den uzun çatlaklar ve çizikler.
- 2 cm'den büyük sürtünme ve aşınmalar.
- Boyanmış çamurluklar için: mekanik cilalama yoluyla temizlenmesi imkansız olan çatlaklar, çizikler, sürtünmeler ve aşınmalar.
- Kırılmış, çatlamış ya da deforme olmuş ızgaralar ve çamurluklar
- 2 cm'den büyük göçükler.
- Izgara ya da çamurluk başına ikiden fazla göçük.
- Kimyasalların yanlış kullanımı nedeniyle oluşmuş hasar.



Dış Kısım

Lastik aşınması ve tekerlek janti



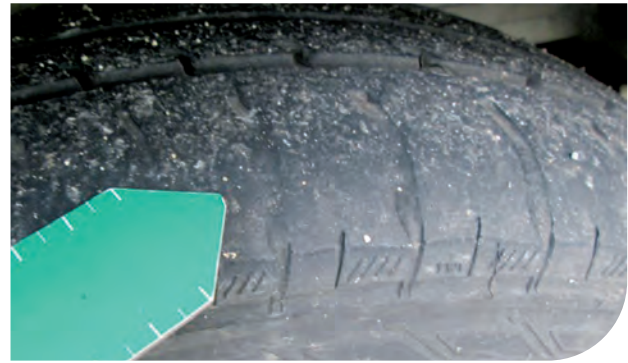
Kabul edilebilir

- Lastik tırtılı derinliği en az 1.6 mm olan lastikler ya da yerel yasal koşulları yerine getiren lastik tırtılları.
- Jantin, tekerlek çemberinin ya da tekerlek alaşımının ön kısmında 10 cm'ye kadar çizik, sürtünme ya da aşınma.
- Jantin, tekerlek çemberinin ya da tekerlek alaşımının kenarlığında 10 cm'ye kadar çizik, sürtünme ya da aşınma.



X Kabul edilemez

- 10 cm'den büyük çizikler, sürtünmeler ya da aşınmalar.
- Frenleme gibi nedenlerden dolayı deforme olmuş lastikler.
- Lastiklerde şişlik, çatlaklar ya da kesikler.
- Yan duvarlarda ya da lastik tırtılinda hasar.
- Yabancı cisim sokulmuş lastikler.
- Kırılmış ya da deforme olmuş jant, tekerlek çemberi ya da alaşımı.
- Jantta, tekerlek çemberinde ya da alaşımında kimyasal aşınma gelişimi.
- Orijinal tekerlek jantları, lastik tamir seti ve/veya yedek lastik olmadan iade.

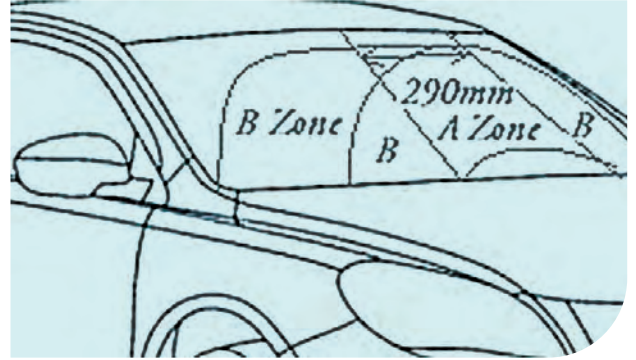
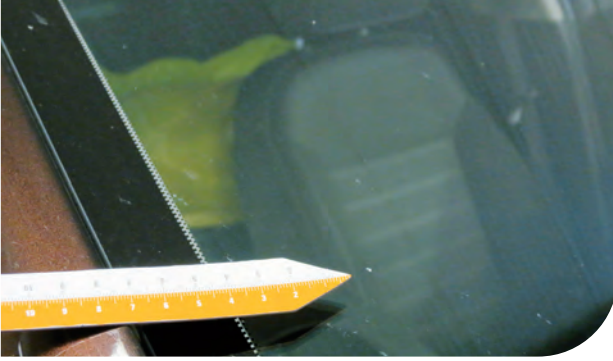


Dış Kısım

Pencere camı ve farlar

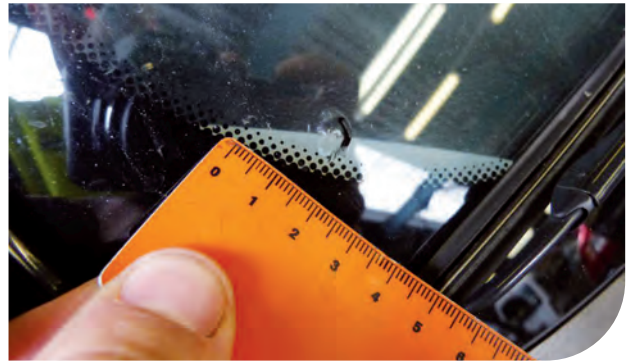
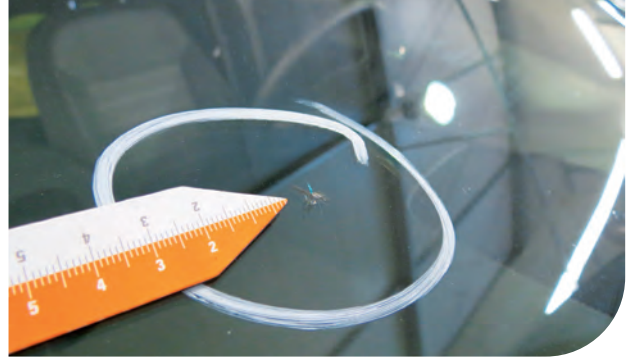
✓ Kabul edilebilir

- Ön camın A bölümünde olmadığı ve 1 cm'den büyük olmadığı sürece taş sıçraması nedenli çatlaklar.
- Farların, sis lambalarının ve sinyallerin yüzeyinde camı kırmamış ve işlevine zarar vermemiş şekilde taş sıçramasıyla oluşan çatlaklar.
- Yerel yönetmelik uyarınca camda olması gerekli olan küçük çıkartmalar.



X Kabul edilemez

- Kırık cam ya da far.
- Farlarda, farın işlevini kısıtlayan yarıklar ve çatlaklar. Tüm ampüller çalışıyor olmalıdır.
- Müşteri tarafından ön cama uygulanan güneş koruması ya da hafif boyalı şeritler profesyonelce uygulanmadıysa, yırtılmışsa ya da ön camın kenarlarında ayrılmalar oluşmuşsa ön camdan tamamen çıkarılmalıdır.
- A bölümünde olan ve/veya 1 cm'den büyük olan çatlaklar ve yarıklar.



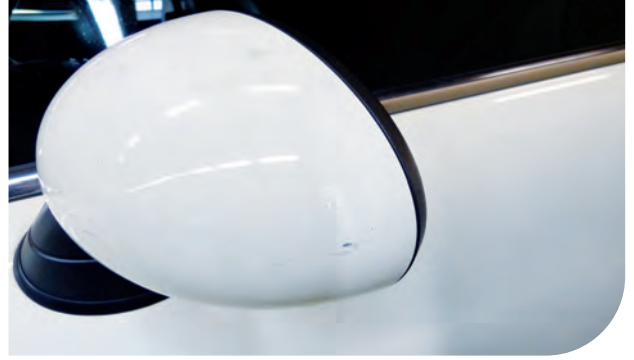
Dış Kısım

Aynalar ve dış mekanizmalar



Kabul edilebilir

- Boyanmış ayna çerçeveleri: Mekanik cilalama yoluyla temizlenmesi koşuluyla 5 cm'ye kadar sürtünme ve çizikler.
- Dokulu ya da boyanmamış ayna çerçeveleri: 5 cm'ye kadar sürtünme, çizikler ve çentikler.
- Aracı hasar görmemiş çekme halatı ve pimiyle iade etmek.
- Düzgün bir şekilde oturtulmuş ve hiçbir hasarı olmadan çalışır durumdaki yerleştirilmiş işaret ışıkları ya da farlar Farlar yasal koşullarla tümüyle uyumlu olmalıdır ve yerel kanun uyarınca gerekliyse aracın belgelerinde belirtilmelidir.



X Kabul edilemez

- Boyanmış ayna çerçeveleri: 5 cm'ye kadar sürtünme ve çizikler veya mekanik cilalama yoluyla temizlenmesi mümkün olmayan tüm sürtünme ve çizikler.
- Dokulu ya da boyanmamış ayna çerçeveleri için: 5 cm'den büyük sürtünme, çizikler ve çentikler.
- Aynanın ve/veya ayna çerçevesinin deformasyonu ya da kırılması.
- Takılmaları ya da kaldırılmaları sırasında taşıtın yapısında hasara neden olan işaret ışıkları.
- Çekme halatının kaldırılmasından kaynaklı hasar.



İç Kısım

İç döşemeler



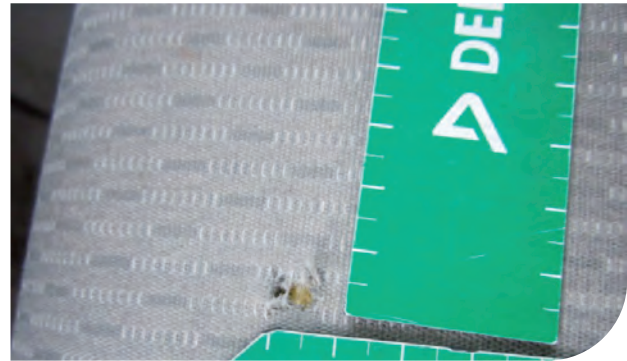
Kabul edilebilir

- İç kaplamada, koltuklarda, halıda ve zemin döşemesinde genel temizlikle ortadan kalkabilecek kirlenme ve lekelenme.
- Genel kullanma sonucu yıpranma ve iz bulunduran koltuklar.
- Günlük kullanım ve yıpranma sonucu panelde renk bozulması.
- Telefon mekanizmaları / kasa üniteleri aracın üzerinde bırakılmış olabilir.



X Kabul edilemez

- İç kaplamada, koltuklarda, halıda ve zemin döşemesinde genel temizlikle ortadan kalkmayacak ancak profesyonel özel temizlik gerektiren kirlenme ve lekelenme.
- İç kaplamada, halıda ve zemin döşemesinde kesikler, aşınmalar ve materyal deformasyonu.
- Ekipman kaldırılması sonucu konsolda oluşturulan delikler.
- Direksiyonda kesikler, oyuklar ve gevşek dişler.
- Temizlenmesi için profesyonel temizlik hizmetleri gerektirecek şekilde nahoş kokular.







Better with every move.

 **ayvens**
SOCIETE GENERALE GROUP