

İade Ekspertiz Kılavuzu

Hafif Ticari 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 araçları 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 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 kılavuz boyunca hazırlanmış olan temsili görseller, eskime ve yıpranma kriterlerindeki kabul edilebilir ve edilemez olayları sizlere daha açık bir şekilde gösterebilmek için kullanılmıştır.

Elbette oluşabilecek her tür hasarın üzerinden geçmek zordur. Ancak bu rehberi incelemeyi bitirdiğinizde iade edilen araçlardan beklenen minimum standartlar hakkında kapsamlı bilgilere sahip olacaksınız.

Lütfen normal aşınma ve eskime değerlendirmesinin, ekspertiz yapılan aracın yaşına ve kilometre performansına bağlı olduğunu dikkate alınız. Ancak bazı hasarlar aracın 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 artırmamak 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.

Aracı iade ederken

Temel olarak, araç size teslim edildiğinde size iletilen her şey araçla birlikte iade edilmelidir.

Bunlar aşağıdakilerle sınırlı kalmamak kaydıyla şöyledir:

Asıl anahtar ve yedek anahtarlar dahil tüm anahtar takımı

Ruhsat, kullanıcı bilgi kitabı gibi tüm orijinal belgeler

Teknik servis geçmişini gösteren imzalanmış/ damgalanmış belge
Geçerli trafik muayene belgesi (varsa)

Radyo kodu kartları

Uydu navigasyonu için SD'ler, CD'ler veya DVD'ler (güvenliğiniz için ev adresiniz gibi kaydedilmiş konumları silin)

Tüm sökülebilir ses ekipmanı (radyo ön kapağı gibi)

Kalıcı bir donanım olmayan ve araca takılan tüm isteğe bağlı donanımlar (çeki demirleri, yükleme alanı için raflar, güvenlik kepenkleri, tavan rayları vb.)

Araçla birlikte verilen tüm acil durum ekipmanları (kriko, bijon, uyarı üçgeni, ilk yardım kiti vb.)

Stepne araçta olmalı ve yasal gereksinimleri karşılamalıdır.

Taşıtınızda "lastik tamir seti" varsa çalışıyor durumda olmalı (sızdırmazlık macunu ve çakmak soketine giren

12v kompresör)

Tüm kişisel eşyaları alınız

Lütfen iade öncesinde aşağıda örnekleri bulunan tüm kişisel eşyalarınızı aracınızdan çıkarmayı unutmayınız:

Maske

Araç içi telefon tutucu ekipmanları

Güneş gözlüğü

Yakıt kartları

Kullanıcıya ait Taşıt Tanıma ya da Bluetooth ekipmanları

Bagaj, torpido gözü, kapı cepleri, koltuk arka cepleri ve diğer tüm saklama alanları dahil olmak üzere aracınızdaki tüm saklama alanlarını kontrol etmeyi unutmayınız. Araç teslim alındıktan sonra araçta bırakılan kişisel eşyalarımızı iade edemeyeceğimizi hatırlatmak isteriz.

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. 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 iadesi iptal edilebilir ve yeni bir iade tarihi düzenlenmesi için size masraf çıkabilir.

Aracınızı 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 araçta çizikleri ve göçükleri görmek ve not almak çok daha zor olur. Araç yıkandıysa ya da yağmur yağmışsa taşıtı muayene etmeden önce tamamen kurumuş olduğuna dikkat edin.

Göçükler en iyi nasıl fark edilir:

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

Tüm panelleri kontrol edin:

Farlar, ön cam ve aynalar ile tavan ve çamurluk yüksekliğinin altında kalan alanlar 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 civatalar da dahil olmak üzere 4 lastiklik tüm set iade edilmelidir. Araç kış süresince iade edilirse aynı koşul yaz lastikleri için de geçerlidir. Kış ve yaz lastiklerini iade etme yöntemiyle ilgili bilgi almak için sözleşmenizi inceleyebilirsiniz. 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. Aracınızda Lastik Tamir Seti varsa, araç iade edildiğinde araçta ve çalışır durumda olmalıdır. Araçla 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 aracın satışından önce (ister kaportasında ister cam bölgelerde olsun) böyle uygulamaların hepsinin tamamının temiz bir şekilde çıkartılması gereklidir. Bu öğelerin çıkartılma işlemlerinden doğan tüm masrafların yansıtılması gerekmektedir. Çıkartmaların iade etme sürecindeki özel durumlarını öğrenmek için sözleşmenizi inceleyebilirsiniz.



Temizlik

Aracın temiz olarak iade edilmesi önemlidir.

Aracın içindeki hoş olmayan kokular ve/veya lekeler iade edilen aracın d eğerini etkileyebilir. Bu nedenle aracınızı iade etmeden önce profesyonel bir temizlik şirketine tamamen temizletebilirsiniz.



Dış Kısım

Yükleme Alanı



Kabul edilebilir

- Kapıların işlevine etki etmemesi koşulu ile yükleme alanında ya da dışarıdan görülebilen bir yerde herhangi bir çizik, sürtünme ve / veya deformasyon.
- Aracın içinin işlevine etki etmemesi koşuluyla yükleme alanının pervazlarında ya da dışarıdan görülebilen bir alanda sıyrıklar, vuruklar ve yumrular.
- Doğru şekilde takılmaları ve araç yönetmeliklerine uymaları koşuluyla araçta kalan ek donanımlar
- Normal yükleme işlemleri sonucu yükleme bölmesinin eşiklerinde veya duvarlardaki aşınmalar.



X Kabul edilemez

- Lastik muhafazasında deformasyonlar ve yanlış yükleme veya yüklü malların yetersiz sabitlenmesi sebebiyle oluşan izler.
- Yükleme alanında paslanma olan herhangi bir göçük, sürtünme izi, çizik.
- Yükleme tabanında delikler veya ciddi deformasyon.
- Kapıların, pencerelerin veya aksesuarların kullanımını



- sınırlandıran hasar görmüş, çökmüş veya kırılmış iç kaplama.
- Gövde parçalarının, aracın iç duvarlarının, kapıların veya pencerelerin deformasyonu, işlevine etki etmesi.
- Dışarıdan görülebilen yükleme alanının iç kısmında hasar.
- Eksik iç kaplama veya bölme duvarları.
- Yükleme tabanında veya yükleme bölmesi alanındaki kaplamada kopmalar, yırtıklar veya eksik parçalar.

Dış Kısım

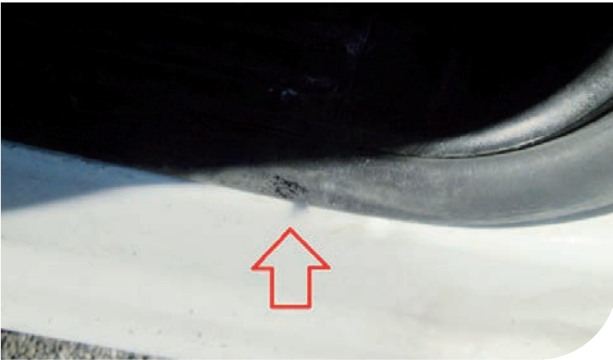
Eşikler ve Kapı Contaları



Kabul edilebilir

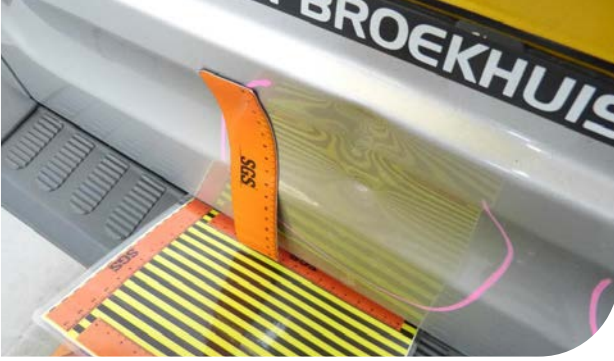
- Tamponların, ışık grubunun vb. işlevini etkilememesi .

- Kapıların işlevini etkilememek kaydıyla yükleme koşuluyla yükleme bölgesinin eşikleri üzerinde bölmelerinin arka veya yan kapı eşiklerinde sıyrıklar sürtünme, çizikler veya sıyrıklar.



X Kabul edilemez

- Eşiği deforme eden hasar.
- Yükleme bölmesinin eşikleri üzerinde tamponların, ışık grubu vb. işlevini etkileyen sürtünme, çizikler veya sıyrıklar.
- Arabanın arka veya yan kapılarının eşiklerinde aşınmalar yükleme bölmelerinin işlevini etkileyen kapılar.
- Hasarlı kapı contaları.



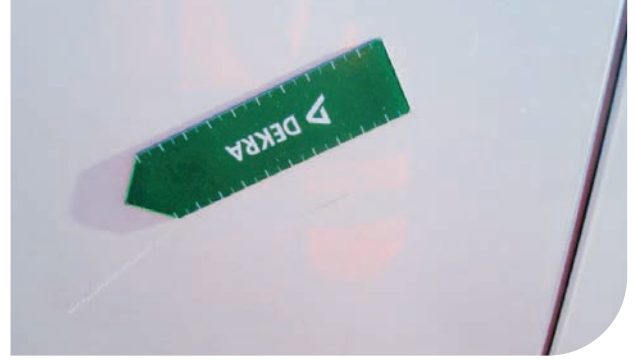
Dış Kısım

Araç Gövdesi ve Boyası



Kabul edilebilir

- Mekanik cilama yoluyla temizlenmesi mümkün olabilecek, 10 cm'ye kadar çatlaklar ve çizikler.
- Mekanik cilama 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 nedeni çatlakları bulunan ve kimyasal aşınma gelişimi olmayan alanlar.
- 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) boyanın renginin bozulması.
- Renk farklılığı gösteren hatalı bir tekrar boyama işlemi.
- Hatalı tamirat işlemi.
- Herhangi bir hasarda kimyasal aşınma gelişimi.
- Yanlış kimyasal kullanımı gibi dış etkenler nedeniyle.

Dış Kısım

Izgara ve Tampon



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 hasar
- 2 cm'den büyük göçükler
- Izgara ya da çamurluk başına ikiden fazla göçük
- Kimyasalların yanlış kullanımı nedeniyle oluşmuş.



Dış Kısım

Lastik Aşınması ve Jantlar



Kabul edilebilir

- Lastik tırtılı derinliği en az 2 mm olan lastikler ya da yerel yasalar koşulları yerine getiren lastik tırtılları
- Jantın, tekerler çemberinin ya da tekerlek alaşımının kenarlığından 10 cm'ye kadar çizik, sürtünme ya da aşınma.
- Jantın, tekerler çemberinin ya da tekerlek alaşımının ön kısmında 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
- Kırılmış ya da deforme olmuş jant, tekerler çemberi ya da alaşımı.
- Jantta, tekerler çemberinde ya da alaşımında kimyasal aşınma gelişimi.
- Orijinal tekerler jantları, lastik tamir seti ve/veya yedek lastik olmadan iade.
- Lastiklerde şişlik, çatlaklar ya da kesikler
- Yan duvarlarda ya da lastik tırtılında hasar
- Yabancı cisim sokulmuş lastikler.



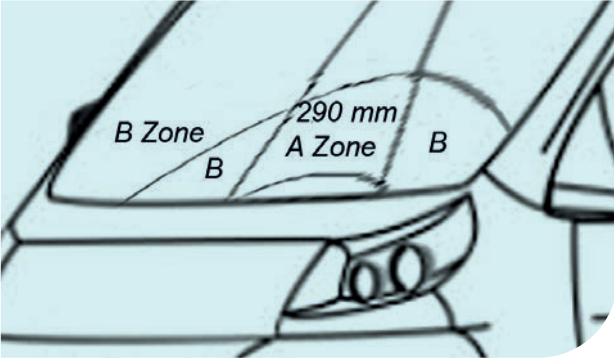
Dış Kısım

Cam ve farlar



Kabul edilebilir

- Ön camın A bölgesinde 1 cm'den büyük olmamak kaydıyla taş izi.
- Yerel mevzuatın gerektirdiği, cam üzerine yapıştırılan küçük etiketler.
- Farların, sis farlarının veya göstergelerin yüzeyinde taş kırılması camı kırmaması ve işlevine zarar vermemesi.



X Kabul edilemez

- Kırık cam veya farlar.
- Farlarda farın işlevini kısıtlayacak çatlaklar veya izler.
- Tüm ampuller çalışır durumda olmalıdır.
- Profesyonel olarak uygulanmadıysa, yırtıldıysa veya ön camın köşelerinden ayrılmaya başladıysa, kendi kendine uygulanan güneş koruması veya renkli şeritler ön camdan tamamen çıkarılmalıdır.
- 1 cm'den büyük izler ve çatlaklar.
- Camın A bölümünde olan ve/veya 1 cm'den büyük olan çatlaklar ve yarıklar.



Dış Kısım

Aynalar ve Dış Mekanizmalar



Kabul edilebilir

- 5 cm'ye kadar sürtünme, çizikler ve çentikler
- Sağlam çeki demiri ve pimleri olan bir aracı iade etme
- Herhangi bir hasar olmaksızın, uygun şekilde takılmış ve tam çalışır durumda olan takılmış işaret lambaları veya ışıklar. Işıklar, yasal gerekliliklere tam olarak uygun olmalı ve yasalar gerektiriyorsa araç belgelerinde belirtilmeli.
- Eklenen antenler veya tavan teçhizatı tamamen işlevsel olmalı ve yol güvenliğine uygun olmalı, ayrıca araç tipi için onaylanmış olmalıdır.
- Dış bağlantı parçalarının çıkarılması durumunda, etkilenen bölgenin uygun şekilde onarılması gerekir.



X Kabul edilemez

- 5 cm'den büyük sürtünme izleri, çizikler ve çentikler.
- Ayna ve/veya ayna muhafazasının deformasyonu.
- Takılması veya çıkarılmasıyla aracın yapısına zarar veren işaret ışıkları
- Hasarlı, kırılmış veya paslanmış portbagajlar ve/veya çeki demirleri.



İç Kısım

İç döşemeler



Kabul edilebilir

- İç kaplamada, koltuklarda, halıda ve zemin döşemesinde genel temizlikle ortadan kalkabilecek kirlenme ve lekelenme.
- Kullanım talimatlarına uygun şekilde yerleştirilmiş ve yasal koşullara uygun cep telefonu ekipmanı, araçta bırakılabilir.
- Genel kullanım sonucu yıpranma ve iz bulunduran koltuklar.
- Telefon ekipmanının çıkarılması sonucu kalan delikler, göze çarpmayan bir alandaysa kabul edilebilirler.
- Günlük kullanım ve yıpranma sonucu panelde renk bozulması.
- Günlük kullanımdan kaynaklı ayak boşluğu aşınmaları
- Telefon mekanizmaları / kasa üniteleri aracın üzerinde bırakılmış olabilir.
- Sık kullanılan yerlerde oluşan aşınmalar, hafif lekeler ve küçük tırtıklar.
- Genel kullanımdan kaynaklı aşınmayı (başka bir deyişle araçtan inerken ve/veya araca binerken oluşmuş) gösteren koltuklar; koltuklardaki izler.



X Kabul edilemez

- İç kaplamada, koltuklarda, halıda ve zemin döşemesinde genel temizlikle ortadan kalkmayacak ancak profesyonel özel temizlik gerektiren kirlenme ve lekelenme
- Temizlenmesi için profesyonel temizlik hizmetleri gerektirecek şekilde aracın iç döşemelerine sinmiş kokular
- İç kaplamada, halıda ve zemin döşemesinde kesikler, aşınmalar ve materyal deformasyonu.
- Aracın koltuklarının eksik olarak iade edilmesi
- Döşemelerdeki delikler/sigara yanıkları veya yırtıklar.
- Büyük yırtıklar, delikler ve yoğun lekeler.
- Kırık kontrol paneli veya torpido gözleri.
- Ekipman kaldırılması sonucu konsolda oluşturulan delikler.
- Direksiyonda kesikler, oyuklar ve deforme olmuş kaplama.







Better with every move.

 **ayvens**
SOCIETE GENERALE GROUP