

# Återlämningsguide

## Riktlinjer för personbilar



### Introduktion

Santander Consumer Bank har ett professionellt förhållningssätt till återlämnandet av fordonet vid slutet av leasingperioden. Vi erbjuder våra kunder en tjänst som är helt oberoende, rättvis och transparent. Vi har arbetat fram minimikrav gällande det förväntade tillståndet hos varje återlämnat leasat fordon. Dessa standarder är allmänt kända som normalt slitage och beskrivs utförligt i våra riktlinjer för normalt slitage.

Varje fordon kommer genomgå en noggrann inspektion av dess inre och yttre skick vid återlämnande till återförsäljaren.

### Acceptabelt och oacceptabelt

Det sägs att en bild säger mer än tusen ord, så för att göra det enklare för dig att förstå vad som är normalt slitage hittar du illustrationer som visar vad som är och vad som inte är acceptabelt slitage i den här guiden.

Naturligtvis är det svårt att få med varenda typ av skada som kan uppkomma. Men när du har läst klart den här guiden kommer du att ha en utmärkt överblick av våra minimikrav på ditt återlämnade fordons skick.

Notera att uppskattningen av normalt slitage i allmänhet beror på fordonets ålder och hur många mil det har gått vid

inspektionen. Vissa trasiga delar eller skador accepteras däremot aldrig, oavsett hur gammalt fordonet är eller hur mycket det har gått och dessa inkluderar bland annat delar som saknas eller trasigt glas.

Vi strävar efter att uppskatta kostnaderna för skadorna rättvist i de fall reparation krävs kan det tillkomma extra kostnader.

# Återlämna fordonet

I princip allt som du fick tillsammans med fordonet när det levererades måste lämnas tillbaka tillsammans med fordonet.

## Detta inkluderar, men är inte begränsat till:

- Alla nycklar, både huvud- och reservnyckeln.
- All dokumentation kring fordonet, såsom handbok och hatthylla m.m.
- Signerad/stämplad servicebok.
- All avtagbar ljudutrustning.
- All extrautrustning som monterats på fordonet men inte är en permanent del (dragkrokar, toning på bakrutor m.m.).
- All nödutrustning som levererades med fordonet (domkraft, fälgkors, varningstriangel, första hjälpenkudde m.m.).
- Reservhjulet måste finnas i fordonet och möta alla juridiska krav.
- Ifall fordonet har en reparationssats för däck måste den vara i fungerande skick (dvs. innehålla tätningemedel och en 12V-luftkompressor).
- Original-hjulsidorna.

## Plocka ur alla personliga tillhörigheter

Kom ihåg att även plocka ur alla personliga tillhörigheter innan fordonet återlämnas, såsom:

- CD-skivor
- Vägkartor
- Solglasögon
- Bränslekort

Kom ihåg att kontrollera alla förvaringsutrymmen i fordonet, inklusive bagageutrymmet, handskfacket, dörrfacken, fickorna på ryggstöden och alla andra utrymmen. Vi har tyvärr inte möjlighet att lämna tillbaka några personliga tillhörigheter som lämnats kvar i fordonet efter att det har återlämnats.

## Värderingstips före återlämnandet

Det finns en del saker du kan göra för att undvika oförutsedda kostnader innan du lämnar tillbaka ditt fordon och det skickas för värdering.

### Använd denna guide i sin helhet

Använd denna guide för att undersöka fordonet och anteckna alla synliga skador du hittar. Att göra en egen utvärdering innan fordonet återlämnas hjälper dig att förstå vilka skador som finns på fordonet och vara förberedd på eventuella extrakostnader.

### Se till att ditt fordon är rent in- och utvändigt

Kontrollera att ditt fordon är rent både in- och utvändigt när du inspekterar det på dagen för återlämnandet. Om din bil är smutsig är det svårare att få syn på eventuella skador som borde antecknas. Om ditt fordon inte är rengjort ut- och invändigt dagen det ska återlämnas kan hämtningen avbrytas och du kan bli skyldig att betala för ny hämtning.

### Inspektera ditt fordon i dagsljus

Parkera ditt fordon i bra dagsljus, undvik skuggor från träd och dylikt. Detta hjälper dig att hitta eventuella repor som annars kan vara svåra att se.

### Inspektera ditt fordon när det är torrt

Det är mycket svårare att se eventuella bucklor eller repor som borde antecknas om bilen är blöt. Se till att bilen har torkat ordentligt innan inspektionen om det har regnat eller om du just har tvättat den.

### Bästa sättet att upptäcka bucklor

Det är enklare att se bucklor om du tittar längs med fordonets plåt (från sidan) i stället för att titta rakt på plåten. Undersök dessutom plåten från olika vinklar.

### Undersök alla ytor

Glöm inte att inspektera lamporna, vindrutan och speglarna, samt fordonets mindre uppenbara ytor, såsom taket och ytorna under stötfångarhöjd.

### Var objektiv

Inspektera och värdera ditt fordon så objektivt som möjligt med hjälp av tipsen ovan. Överväg att be en vän eller kollega om hjälp.

## Däck, klistermärken och städning

### Däck

Även däcken värderas enligt standarden för normalt slitage. Om vinterdäck ingick i serviceavtalet måste den fullständiga uppsättningen däck återlämnas, fyra hjul inklusive fälgar och bultar. Om fordonet återlämnas under vinterhalvåret gäller detsamma för sommardäcken. Se ditt lokala avtal för specifik information om hur dina sommar- och vinterdäck skall returneras.

Många biltillverkare skickar inte längre med något reserv-däck utan har ersatt det med en reparationsssats för däck som består av tätningssmedel och en 12V-luftkompressor. Om din bil har en reparationsssats för däck måste den finnas i bilen och vara i fungerande skick när bilen återlämnas. Om din bil levererades med ett reservdäck är det obligatoriskt att reservdäcket finns i bilen när den återlämnas.

### Dekaler

Reklamdekaler, texter, andra dekaler (inklusive limrester), oavsett storlek eller skick, kan påverka fordonets andrahandsvärde. Som ett resultat måste dessa vara helt och rent avlägsnade före försäljning av fordonet, oavsett om de sitter på karosseriet eller på en glasyta. Eventuella kostnader för avlägsnande av ovanstående kommer att debiteras kunden. Se ditt lokala avtal för specifik information om hur återlämnande av fordon med dekaler går till.

### Rengöring

Vi värderar fordon som återlämnas rena. Obehagliga dofter och/eller fläckar på fordonets interiör kan påverka fordonets andrahandsvärde. Därför kan det bedömas vara nödvändigt att få ditt fordon rengjort av en professionell bilvårdsfirma innan du lämnar tillbaka fordonet.

## EXTERIÖR – Fordonets lack och kaross

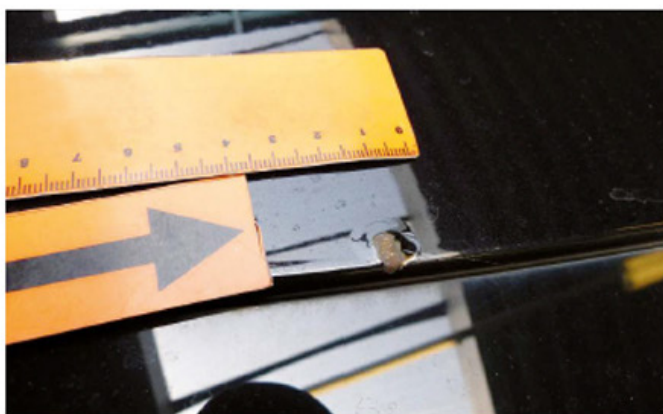
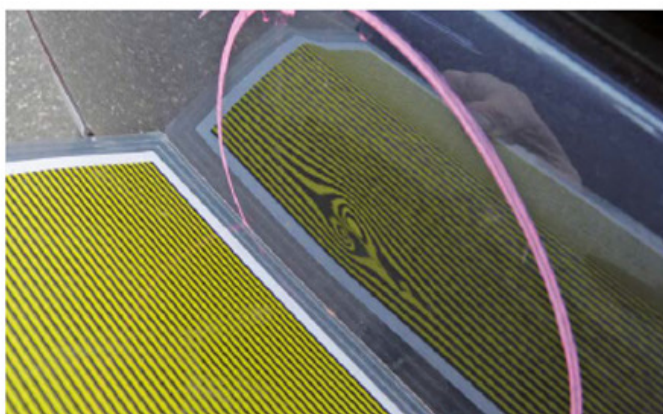


### Acceptabelt

- Stenskott och repor upp till 10 cm som kan åtgärdas med mekanisk polering.
- Märken och skador upp till 2 cm som kan åtgärdas med mekanisk polering.
- Bucklor upp till 2 cm, under förutsättning att det finns maximalt två bucklor per panel.

- Små stenskott, under förutsättning att de täcker mindre än 25 % av panelen och att ingen rost har uppstått.
- Stenskott som har lagats på rätt sätt innan rost hunnit utvecklas.

## EXTERIÖR – Fordonets lack och kaross



### Oacceptabelt

- Stenskott och repor längre än 10 cm.
- Märken och skador större än 2 cm.
- Alla stenskott, repor, märken eller skador som inte kan åtgärdas med mekanisk polering.
- Bucklor större än 2 cm.
- Mer än två bucklor per panel.

- Bucklor, märken eller repor där rost har uppstått.
- Stenskott som täcker mer än 25 % av panelen.
- Felaktig ommålning där det syns färgskillnad.
- Felaktiga reparationer.
- Utveckling av rost i någon typ av skada.
- Missfärgningar i lacken orsakade av yttre påverkan.



## EXTERIÖR – Grill och stötfångare



### Acceptabelt

- Stenskott och repor upp till 10 cm som kan åtgärdas med mekanisk polering.
- Märken och skador upp till 2 cm som kan åtgärdas med mekanisk polering.
- För texturerade och omålade stötfångare accepteras repor eller skårar upp till 10 cm.

- För texturerade och omålade stötfångare accepteras märken eller skador upp till 2 cm.
- Bucklor upp till 2 cm, med maximalt 2 bucklor per stötfångare eller grill.
- Missfärgningar i lacken orsakade av yttre påverkan, t.ex. väderförhållanden.

## EXTERIÖR – Grill och störfångare



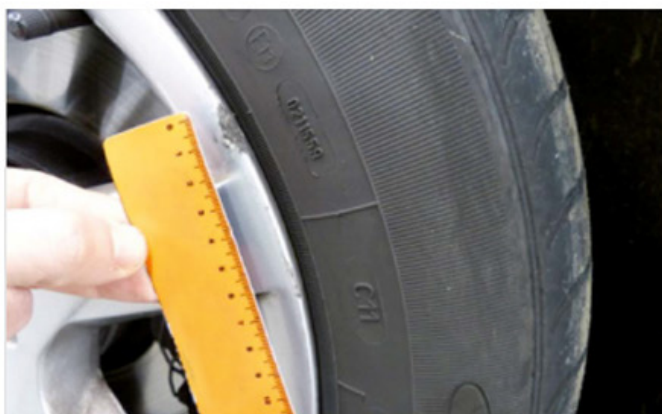
### Oacceptabelt

- Stenskott och repor längre än 10 cm.
- Märken och skador större än 2 cm.
- På målade störfångare accepteras inga stenskott, repor, märken eller skador som inte kan åtgärdas med mekanisk polering.

- Trasiga, spruckna eller deformerade grillar och störfångare.
- Bucklor större än 2 cm.
- Mer än två bucklor per grill eller störfångare.
- Skador orsakade av felaktig användning av kemikalier.



## EXTERIÖR – Däckslitage och fälgar



### Acceptabelt

- Däck med minst 1.6 mm mönsterdjup, eller mönsterdjup enligt de lokala reglerna.
- På hjulsidans eller fälgens yta: en repa, skada, eller ett märke upp till 10 cm.
- På hjulsidans eller fälgens kant: en repa, skada, eller ett märke upp till 10 cm.





## EXTERIÖR – Däckslitage och fälgar

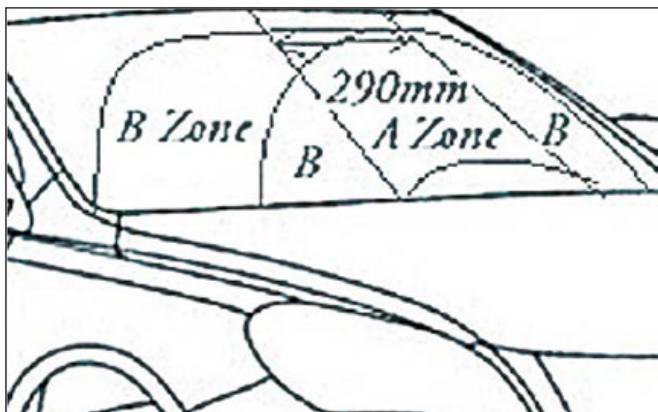
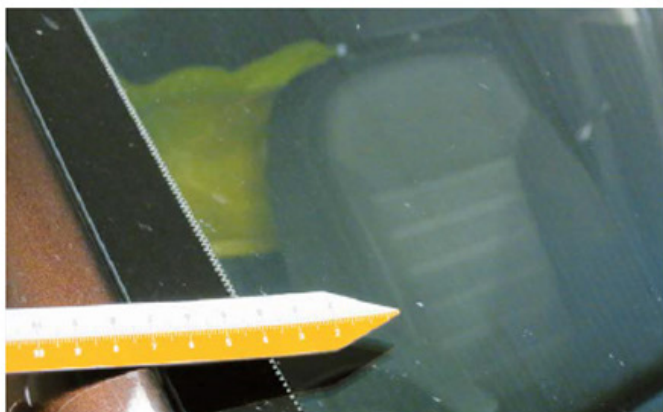


### Oacceptabelt

- Repor, märken eller skador längre än 10 cm.
- Deformerade däck, t.ex. av trottoarskador.
- Utbuktningar, sprickor eller snitt i däcken.
- Skador på kanterna eller slitbanan.
- Däck som något främmande föremål trängt in i.
- Trasiga eller deformerade hjulsidor eller fälgar.
- Rost som uppstått på hjulsidor eller fälgar.
- Återlämnande utan originalhjulsidorna, reparationsatts för däck och/eller reservdäck.



## EXTERIÖR – Glasrutor och lampor

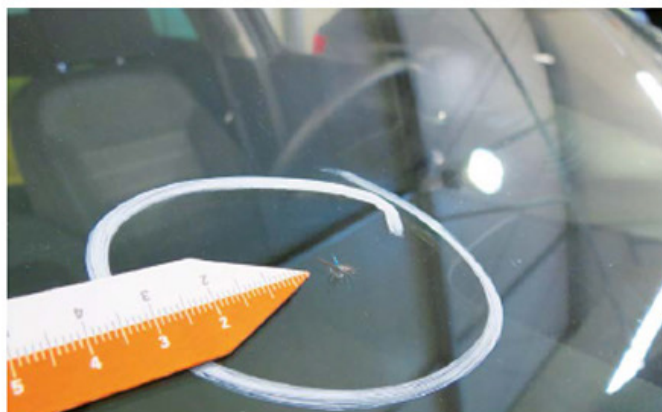


### Acceptabelt

- Stenskott, förutsatt att de inte är mer än 1 cm stora och inte på sektion A av framrutan.
- Stenskott på strålkastare, dimljus och blinkers som inte krossat glaset och inte skadar dess funktion.
- Små dekaler på glaset som krävs enligt lokala regler.



## EXTERIÖR – Glasrutor och lampor



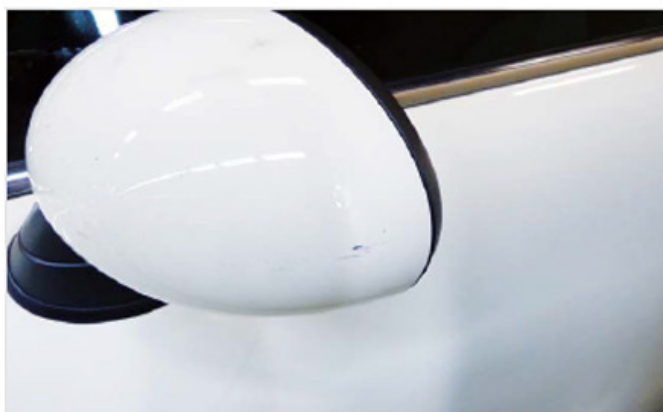
### Oacceptabelt

- Trasigt glas eller trasiga lampor.
- Stenskott eller sprickor i lamporna som stör dess funktion. Alla glödlampor måste fungera.
- Monterat solskydd eller tonad film måste avlägsnas från rutorna i sin helhet om detta inte är professionellt monterat, är slitet eller har börjat lossna från hörnen på rutan.
- Stenskott eller sprickor som är mer än 1 cm stora och/eller i sektion A.





## EXTERIÖR – Speglar och externa detaljer



### Acceptabelt

- För målade backspeglar accepteras märken och repor upp till 5 cm som kan åtgärdas med mekanisk polering.
- För texturerade eller omålade backspeglar accepteras märken, repor och skåror upp till 5 cm.
- Återlämna ett fordon med intakt draganordning.
- Monterade lampor eller extraljus som är korrekt monterade och i fullt fungerande skick, utan skador. Lamporna måste uppfylla de lagstadgade kraven till fullo och, om det krävs enligt lokal lagstiftning, nämnas i fordonsdokumentationen.





## EXTERIÖR – Spegel och externa detaljer



### Oacceptabelt

- För målade backspeglar accepteras inte märken och repor större än 5 cm samt alla märken och repor som inte kan åtgärdas med mekanisk polering.
- För texturerade eller omålade backspeglar accepteras inte märken, repor och skåror större än 5 cm.
- Deformerade eller trasiga speglar och/eller backspeglar.
- Lampor/extraljus som har skadat fordonets struktur vid montering eller avlägsnande.
- Skador till följd av avlägsnande av draganordning.



## INTERIÖR



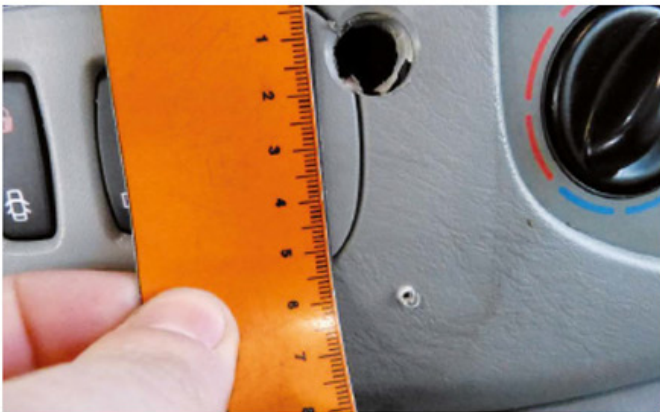
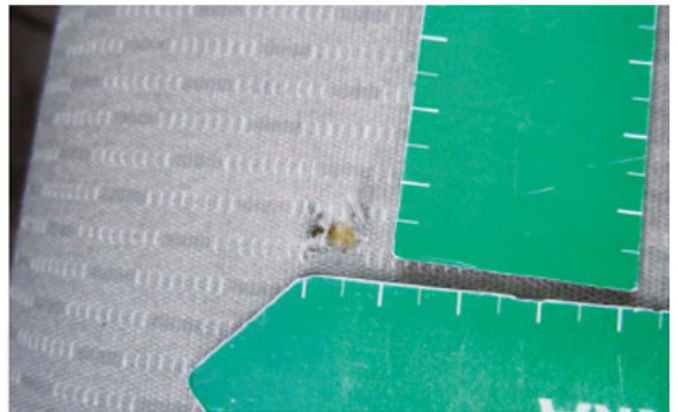
### Acceptabelt

- Smuts och fläckar på säten, invändig klädsel, golvmattor eller mattor, som kan tas bort genom normal rengöring.
- Säten med slitage och fördjupningar till följd av allmän användning.

- Missfärgning på paneler till följd av daglig användning och allmänt slitage.
- Tillbehör för telefoner kan lämnas i fordonet.



## INTERIÖR



### Oacceptabelt

- Smuts och fläckar på säten, invändig klädsel, golvmattor eller mattor, som inte kan tas bort genom normal rengöring utan kräver specialistrengöring.
- Snitt, skador, revor och deformation hos materialet i invändig klädsel, mattor och golvmattor.

- Hål i instrumentbrädan till följd av avlägsnande av utrustning.
- Snitt, hål eller lösa trådar på ratten.
- Obehagliga lukter som kräver specialistrengöring för att få bort.