



# Innameprotocol SternLease



## Inleiding

Elke leaseovereenkomst loopt een keer af waarna de leaseauto weer moet worden ingeleverd. Om het inleveren zo soepel mogelijk te laten verlopen heeft SternLease dit innameprotocol opgesteld. Hierin kunt u nalezen wat er van u wordt verwacht en welke normen SternLease hanteert om te bepalen of een schade acceptabel is of niet.

## Over het inleveren van uw leaseauto

Indien u uw leaseauto wilt inleveren dient u dit vooraf te melden. U kunt dit op drie manieren doen:

- Vul op onze website [www.sternlease.nl](http://www.sternlease.nl) het inleverformulier in;
- Stuur een mail naar [remarketing@sternlease.nl](mailto:remarketing@sternlease.nl);
- Bel met SternLease (0299 – 469 200)

De leaseauto dient in goede staat, schoon van binnen en van buiten, te worden ingeleverd. Zo voorkomt u dat er achteraf reinigingskosten in rekening worden gebracht en kan de staat van de auto goed worden vastgesteld.

## Inleverlocatie

U dient de leaseauto in te leveren bij het hoofdkantoor van SternLease. Het adres is: Ampèrestraat 71, 1446 TZ te Purmerend. Een medewerker van SternLease zal de leaseauto inspecteren en een innameformulier invullen waarop u direct kunt tekenen voor de staat van de ingeleverde leaseauto. U ontvangt daarna een kopie van het innameformulier.

Indien u een nieuwe leaseauto van SternLease gaat rijden kunt u uw leaseauto ook inleveren bij de dealer waar de nieuwe leaseauto wordt afgeleverd. SternLease verzorgt dan zelf het transport naar het hoofdkantoor in Purmerend waar de leaseauto wordt geïnspecteerd en het innameformulier wordt ingevuld. **Let op!** Bij de dealer waar u uw nieuwe leaseauto ophaalt zal geen innameformulier voor uw oude leaseauto worden ingevuld. Houdt er dan ook rekening mee dat u tot het moment dat de leaseauto in Purmerend is geïnspecteerd verantwoordelijk bent voor de leaseauto.

## Checklist inleveren auto

Bij het inleveren van uw auto verzoeken wij in ieder geval de volgende items mee te nemen en in te leveren:

- Alle sleutels inclusief afstandsbediening(en) en eventuele codekaart;
- Kentekendocumenten;
- Onderhoudsboekje en gebruikershandleiding(en);
- Eventuele software voor het navigatie systeem (CD/DVD/SD-card);
- Radioaccessoires inclusief eventuele codekaart;
- Tankpas. Deze mag u evt. doorknippen;
- Reservewiel, krik en het gereedschap of complete reparatie set;
- Alle opties/accessoires die zijn opgenomen in het leasecontract;
- Indien in uw bezit; alle zomer-/winterbanden en daarbij behorende (lichtmetalen) velgen;
- Alle (laad)kabels behorende bij de elektrische/hybride auto.



## Acceptabele gebruikersschade

Gebruikersschade is schade die ontstaat bij normaal gebruik. Hieronder vallen:

- deukjes die kleiner zijn dan een muntstuk van 50 eurocent;
- krassen die kleiner zijn dan 10 cm;
- beschadigingen aan bumper, spiegels en flankbescherming kleiner dan het formaat 8,5 cm x 5,5 cm (mits niet door de lak heen).

In onderstaande tabel vindt u een overzicht met daarin het aantal aanvaardbare gebruikersschade(n).

### Leeftijd van de leaseauto in maanden

Kilometerstand	tot 12	12 tot 24	24 tot 36	36 tot 48	48 tot 60
tot 60.000	1	2	3	4	5
60.000 tot 160.000	2	2	4	4	6
Meer dan 160.000	3	3	4	5	6

## Voorbeelden van acceptabele gebruikersschade



## Niet acceptabele schade

Schades die groter zijn dan hiervoor omschreven vallen niet onder de term gebruikersschade. Onder deze schades vallen onder andere schades ontstaan door:

- aanrijdingen;
- oneigenlijk gebruik;
- ontvreemding van onderdelen;
- vandalisme;
- aantastingen van de lak of glas door een van buitenkomend onheil en/of roest (niet van binnen uit)

## Bumpers, stootstrips en grills

- Gebroken, gebarsten, vervormde en losgelaten bumpers, grill of stoot strips;
- Beschadigingen op deze onderdelen groter dan 8,5 cm x 5,5 cm;



## Carrosserie en Lak

- Krassen die niet meer weg te poesten/polijsten zijn;
- Gaten (bijvoorbeeld als gevolg van gedemonteerde zaken);
- Aangetaste lak door een van buiten komend onheil;
- Deuken dieper dan 2 mm of groter dan een muntstuk van 50 eurocent;
- Gebarsten spiegelglazen/behuizingen;
- Ontbrekende onderdelen.



## Schade aan glas en verlichting

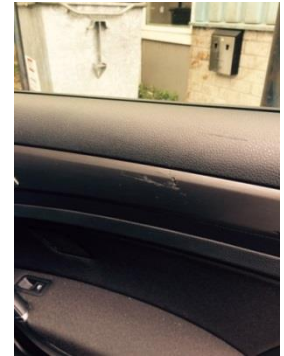
- Gebarsten voorruit;
- Putten/sterretjes in het gezichtsveld groter dan 2 cm;
- Gaten of scheuren in koplampen en mistlampen;





## Interieur

- Brandgaten en schroeiplekken;
- Beschadigingen door gedemonteerde onderdelen, opties of accessoires;
- Vlekken in bekleding die door middel van normale reiniging niet verwijderbaar zijn;
- Zware vervuiling of hardnekkige geur (bijvoorbeeld door sigarettenrook of hondengeur);
- Gat, scheuren en krassen waar dan ook;
- Ontbrekende onderdelen, opties of accessoires;



## Schade aan wielen, banden, wieldeksels en het reservewiel

- Ontbrekende wieldeksels, velgen, banden, reservewiel of reparatieset;
- Gat of scheuren in banden;
- Beschadigde, gebarsten of erg bekraste velgen of wioldoppen;
- Beschadigde banden waarbij uitstulpingen of het karkas zichtbaar zijn.



## Reclame

- Elke vorm en soort van reclame





## Tot slot

Mocht u het niet eens zijn met de afhandeling van bij inname aan de leaseauto geconstateerde schade dan kunt u hier bezwaar tegen maken. U dient hiertoe binnen vijf werkdagen na dagtekening van de eindafrekening een e-mail te sturen naar [remarketing@sternlease.nl](mailto:remarketing@sternlease.nl) met daarin vermeld het kenteken van de leaseauto waar het om gaat en uw bezwaar. Wij zullen indien nodig een onafhankelijk expertisebureau inschakelen (lid van NIVRE) om de afhandeling te beoordelen. Indien de conclusie van de expert is dat SternLease de schade correct heeft afgewikkeld kunnen de expertisekosten aan u worden doorberekend.