



PRIVATE LEASE

Inleverhandleiding Restitution Manual

Versie 2019-01, geldig vanaf 1-01-2019
Version 2019-01, valid as of 1-01-2019

STERN | *mobility matters*

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Inleverlocaties	3
Innamerapport	4
Compleet	4
Schoon	4
Lichtmetalen velgen	5
Schades	5
Checklist	5
Aanvaardbare schade	6
Evaluatieschema	7
Onaanvaardbare schade	8
<i>Bumpers, grills en stootstrips</i>	8
<i>Buitenspiegels en antennes</i>	8
<i>Carrosserie / lak (exterieur)</i>	9
<i>Reclame op voertuigen</i>	9
<i>Velgen, wioldoppen en banden</i>	10
<i>Glas en verlichting</i>	10
<i>Interieur</i>	11
<i>Extra</i>	11

For the English version see page 12.

Inleiding

Bij iedere leaseauto breekt onvermijdelijk het moment aan waarop de leaseovereenkomst afloopt en de auto weer ingeleverd wordt. Om dat zo soepel mogelijk te laten verlopen, hebben wij voor u deze handleiding met inleverrichtlijnen samengesteld.

U kunt hierin nalezen welke inleverschade als aanvaardbare gebruikschade wordt gezien en voor welke schade dat niet het geval is. Zo heeft u vooraf helderheid over de wijze van schadebeoordeling.

Heeft u vragen over de inname van uw leaseauto? De medewerkers van SternLease staan u graag te woord via telefoonnummer +31 (0)20 658 39 80.

Inleverlocaties

U kunt uw auto inleveren bij een Stern-dealer.

Op het moment van inleveren wordt de kilometerstand, de inleverdatum en de ontvangst van het kentekenbewijs geregistreerd. Er wordt ter plekke nog geen schadevaststelling opgemaakt.

Let op: Vergeet u niet om de auto telefonisch of per e-mail bij SternLease af te melden? Wij zetten vervolgens een autotransportopdracht in gang.

De uiteindelijke inname vindt plaats in Vuren, waar de juiste voorzieningen aanwezig zijn voor een adequate schadevaststelling en registratie. Houdt u er dan ook rekening mee dat u tot dat moment verantwoordelijk bent voor de auto.

Het is ook mogelijk om de auto rechtstreeks bij ons innamepunt in Vuren in te leveren. Het adres is Hooglandseweg 8, 4214 KG Vuren. Wij vragen u in dat geval om vooraf via +31 (0)20 658 39 80 of drivercare@sternlease.nl een afspraak te maken. Zo kunnen wij u ter plekke nog sneller van dienst zijn.

Innamerapport

Bij de inname in Vuren stellen wij een innamerapport op. Dit rapport beschrijft de staat van de auto en wordt samen met u (indien aanwezig) ondertekend. Er wordt gelet op het interieur, het exterieur en de aanwezigheid van onderdelen en meegeleaste accessoires.

Compleet

Uiteraard is het noodzakelijk dat u de auto compleet inlevert. De stelregel hiervoor is simpel: alles wat in de auto aanwezig was bij aflevering hoort ook weer te worden ingeleverd.

Dit is in ieder geval:

- Alle sleutels: reservesleutel en moedersleutel en eventueel de codekaart.
- Kentekendocumenten.
- Het onderhouds- en instructieboekje van de auto.
- Alle accessoires die opgenomen zijn in de leaseovereenkomst.
- Eventuele software voor het navigatiesysteem.
- Volledige boorduitrusting (met inbegrip van de krik, gevarendriehoek, reservewiel, etc.).
- Groene kaart en eventueel het laatste APK-rapport.
- Beide nummerplaten en eventuele extra platen.
- Alle (laad)kabels behorend bij de elektrische / hybride auto (indien van toepassing).

Schoon

Let u er op dat de auto zowel van buiten als binnen schoon is als u deze inlevert. Zo voorkomt u dat achteraf reinigingskosten in rekening worden gebracht.

Lichtmetalen velgen

Is uw auto uitgerust met lichtmetalen velgen? Let u er dan op dat uw auto wordt ingeleverd op lichtmetalen velgen (zowel zomerbanden als winterbanden zijn toegestaan).

Schades

Het is belangrijk dat u alle schades heeft gemeld voordat u de auto inlevert. U kunt dat doen via het schadeformulier dat u samen met de berijdershandleiding heeft ontvangen. Worden er bij de inname niet gemelde schades geconstateerd die niet vallen onder de aanvaardbare gebruiksschades, dan worden de reparatiekosten bij u in rekening gebracht.

Checklist

- Is de auto schoon?
- Zijn alle schades aan de auto vooraf gemeld?
- Zijn alle documenten compleet die bij de leaseauto horen?
- Zijn alle onderdelen, accessoires en opties aanwezig die in de overeenkomst zijn opgenomen (en waarvoor SternLease de factuur heeft betaald)?
- Heeft u de auto afgemeld bij SternLease? Of (in het geval van inlevering bij ons innamepunt in Vuren) heeft u vooraf een afspraak gemaakt voor het inleveren van de auto?

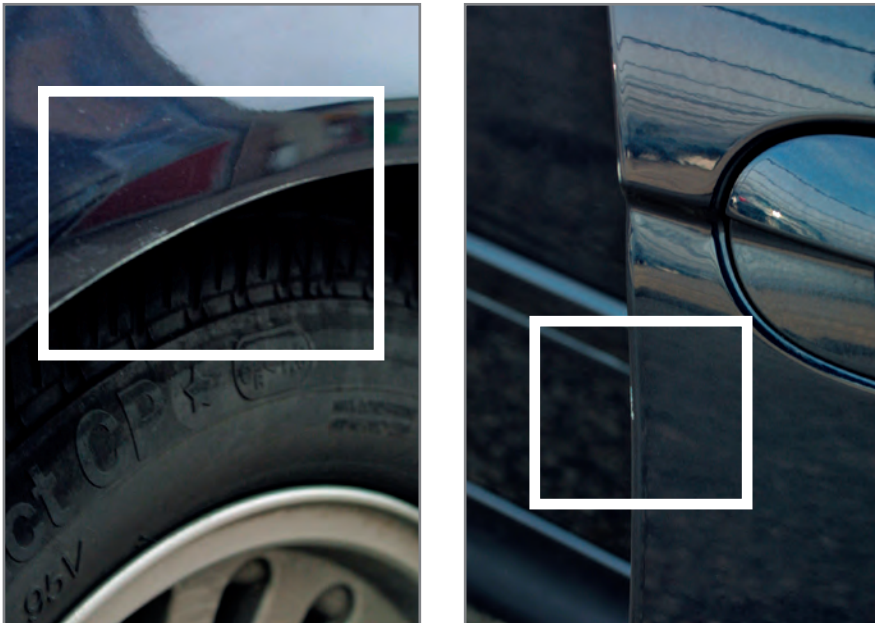
Aanvaardbare schade

Als de schade het gevolg is van normaal gebruik van het voertuig, spreken we van een aanvaardbare schade. Er zijn voor u geen kosten aan deze schades verbonden.

Afhankelijk van de leeftijd van de auto en het aantal gereden kilometers wordt een bepaald aantal kleine schades opgevat als aanvaardbare gebruiksschade. Onder 'kleine schade' wordt verstaan:

- Een kras tussen de 2 en 10 cm.
- Een deuk kleiner dan een muntstuk van 50 eurocent.

Daarnaast zijn lichte krassen die verdwijnen door polijsten zonderlakschade of roestvorming toegestaan.



Evaluatieschema

Maximum aantal aanvaardbare kleine schades voor de hele auto.

Leeftijd / Aantal gereden kilometers	< 18 maanden	19-36 maanden	37-60 maanden	> 60 maanden
Minder dan 60.000 km	2	4	6	12
60.000 – 160.000 km	4	4	6	12
Meer dan 160.000 km	10	10	12	12

Onaanvaardbare schade

Bumpers, grills en stootstrips

- Gebroken, gebarsten, vervormde of losgelaten bumpers, grills of stootstrips.
- Beschadigingen op deze onderdelen groter dan een creditkaart.
- 3 of meer beschadigingen kleiner dan een creditkaart op eenzelfde onderdeel.
- 5 of meer beschadigingen kleiner dan een creditkaart op alle onderdelen.



Buitenspiegels en antennes

- Gebarsten glas of een gebarsten of beschadigde behuizing.
- Afgerukte of loshangende spiegels.
- Een ontbrekende of verwijderde antenne.



Carrosserie / lak (exterieur)

- Krassen die niet verdwijnen door polijsten.
- Krassen tussen de 2 en 10 cm in een grotere hoeveelheid dan aanvaardbaar geacht (zie evaluatieschema).
- Deukjes van meer dan 2 mm diep, of groter dan een muntstuk van 50 eurocent.
- Deukjes van maximaal 2 mm diep en kleiner dan een muntstuk van 50 eurocent, waarbij de lak niet is beschadigd, in een grotere hoeveelheid dan aanvaardbaar geacht (zie het evaluatieschema).
- Iedere schade waarbij de lak aangetast is.
- Achtergebleven gaten als gevolg van gedemonteerde zaken.



Reclame op voertuigen

Alle reclame op voertuigen, gespoten of geplakt, wordt beoordeeld als onaanvaardbare schade. Omdat alle ex-leaseauto's worden doorverkocht, willen wij voorkomen dat deze voertuigen met reclame-uitingen in omloop komen. Wanneer u ervoor kiest om deze reclame door ons te laten verwijderen, dan zullen er kosten in rekening worden gebracht. Indien de reclame reeds verwijderd is bij inlevering van het voertuig worden er geen kosten doorbelast, tenzij er lakschade of kleurverschil wordt geconstateerd



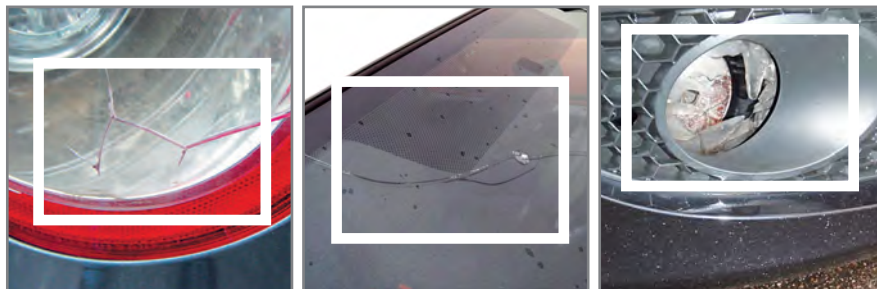
Velgen, wioldoppen en banden

- Ontbrekende wioldoppen of velgen.
- Gebarsten of fel gekraste velgen of wioldoppen.
- Elke zichtbare vervorming aan een velg of wioldop (bijvoorbeeld door tegen de stoeprand op te rijden).
- Een scheur of een gat in de band.
- Ontbreken van het reservewiel of compressor (uiteraard alleen als dat was geleverd bij de auto).



Glas en verlichting

- Een gebarsten voorruit met een begin van scheurvorming.
- Krassen op de voorruit.
- Steenslagschade (of een andere vervorming) in het gezichtsveld.
- Een scheur of een gat in een koplamp of mistlamp waardoor het uiterlijk van de auto of de doeltreffendheid van de lamp wordt beïnvloed.
- Een lamp in een staat die bij een APK-keuring wordt afgekeurd.



Interieur

- Scheuren, gaten of krassen in het auto-interieur, in welk materiaal dan ook.
- Brand-, schroeiplekken of blijvende plekken, op welk materiaal dan ook.
- Beschadigingen aan interieur door gedemonteerde accessoires, waaronder GSM-, navigatie- en mediasystemen.
- Een interieur dat zo vuil is dat reiniging of reparatie noodzakelijk is.
- Een hardnekkige vieze geur (bijvoorbeeld van sigarettenrook of hondengeur).



Extra

Beschadigde of ontbrekende (laad)kabels (uiteraard alleen als deze waren geleverd bij de auto).

Content

Introduction	13
Return locations	13
Return delivery report	14
Complete	14
Clean	14
Alloy rims	15
Damage	15
Checklist	15
Acceptable damage	16
Assessment list	17
Unacceptable damage	18
<i>Bumpers, grills and impact strips</i>	18
<i>Side mirrors and antennas</i>	18
<i>Bodywork / paintwork (exterior)</i>	19
<i>Advertisement on vehicles</i>	19
<i>Rims, wheel caps and tyres</i>	20
<i>Glass and lights</i>	20
<i>Interior</i>	21
<i>Extra</i>	21

Introduction

Invariably, the moment comes when a lease agreement expires and the lease car must be returned. In order to make this proceed as smoothly as possible we have put together this manual of guidelines relating to the return of your lease car.

The manual explains to what extent damage is considered acceptable wear and tear, and in which cases it is not. This gives you clarity regarding our damage assessment procedures.

If you have any questions relating to returning your lease car, our SternLease employees are happy to help you on +31 (0)20 658 39 80.

Return locations

You can return your car to a Stern dealer.

The mileage, the return date and receipt of the registration certificate are all recorded at the time of delivery. The damage assessment or collection report is not yet completed.

Attention: Please do not forget to cancel your car with SternLease by telephone or by e-mail. We will then start a car transport order.

Final collection will take place in Vuren, where we have the facilities required for adequate damage assessment and registration. Remember that you are responsible for the car until that time.

You may also deliver the car directly to our collection point in Vuren. The address is: Hooglandseweg 8, 4214 KG Vuren. In this case please make an appointment in advance via +31 (0)20 658 39 80 or drivercare@sternlease.nl. Doing this will allow us to provide faster service when you are here.

Return delivery report

When the car is returned to Vuren, we will prepare a delivery report. This report serves to describe the condition of the car and is signed in your presence if you deliver the car personally. The report indicates the condition of the interior, the exterior and the presence or absence of any parts and accessories that are part of the lease agreement.

Complete

Naturally, it is vital to make a complete delivery. The basic rule is simple: Everything that was in the car on delivery at the start of the agreement must be returned at the end of the agreement.

This always includes:

- All keys: spare key, master key and code card(s), if any.
- The registration documents.
- The car's maintenance log and instruction manual.
- All accessories that are covered by the lease agreement.
- Any software for the navigation system.
- Complete on-board tools (including the jack, hazard triangle, spare wheel etc.).
- The green card (international insurance documentation), if applicable, the most recent APK (MOT) inspection report.
- Both registration plates and any auxiliary plates.
- All (charging) cables belonging to the electric / hybrid car (if applicable).

Clean

Please ensure that the car is clean (both the interior and the exterior) on delivery. If it is not clean, you risk being charged a fee for cleaning costs.

Alloy rims

Is your car equipped with light-alloy rims (wheels)? Please make sure that you return your car with these light-alloy rims (wheels), on summer or winter tyres.

Damage

It is essential to report all damage before returning the car. You can do this using the damage form that you received along with the driver's manual. If any damage is detected on or in your vehicle that was not previously reported and that cannot be classed as acceptable wear and tear the repair costs will be charged to you.

Checklist

- Is the car clean?
- Have you given advance notice of all damage to the car?
- Are all documents that belong with the lease car complete?
- Are all the components, accessories and options that are included in the agreement (and for which SternLease has paid the invoice) present?
- Have you cancelled the car with SternLease. Or in the case of delivery to our collection point in Vuren, have you made an appointment in advance for the return of the car?

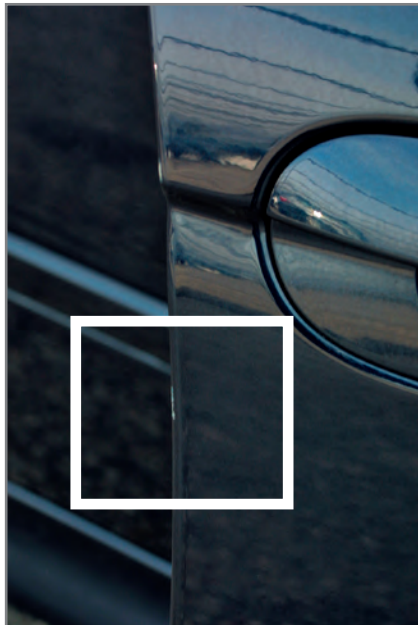
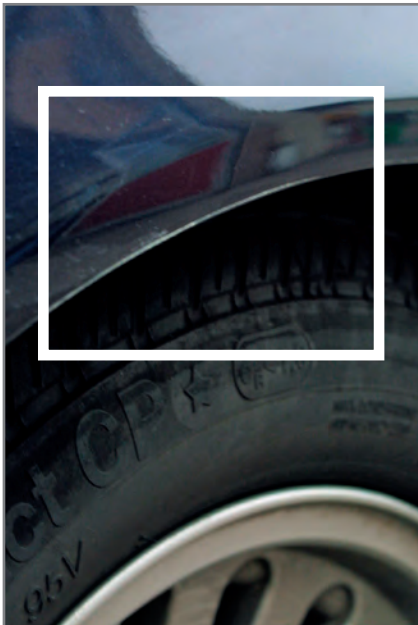
Acceptable damage

If the damage is the result of normal wear and tear, this is referred to as acceptable damage. This means that you will not incur any fees relating to this damage.

Depending on the age of the car and its mileage, minor damage can, to some extent, be considered acceptable wear and tear. The following is defined as 'minor damage':

- A scratch between 2 and 10 cm long.
- A dent smaller than a 50 eurocent coin.

Also light scratches which disappear by polishing without leaving damages or rust are acceptable.



Assessment list

Maximum number of acceptable minor damage points for the entire car.

Age / Number of kilometres	< 18 months	19-36 months	37-60 months	> 60 months
Less than 60.000 km	2	4	6	12
60.000 – 160.000 km	4	4	6	12
More than 160.000 km	10	10	12	12

Unacceptable damage

Bumpers, grills and impact strips

- Broken, cracked, distorted or peeling bumpers, grills or impact strips.
- Damage to these parts larger than the size of a credit card.
- 3 or more damage points smaller than a credit card on the same part.
- 5 or more damage points smaller than a credit card on all parts as a whole.



Side mirrors and antennas

- Cracked glass or cracked / damaged casing / body parts.
- Mirrors that are torn off or hanging loose.
- A missing or removed antenna.



Bodywork / paintwork (exterior)

- Scratches that cannot be repaired by polishing.
- Scratches between 2 and 10 cm that exceed the maximum acceptable damage (according to the assessment list on page 19).
- Dents of over 2 mm deep or larger than a 50 eurocent coin.
- Dents of maximum 2 mm deep and smaller than a 50 eurocent coin if the paint is not damaged and exceed the maximum acceptable damage (according to the assessment list on page 17).
- All spots of paint damage.
- Holes that are the result of removing parts.



Advertisement on vehicles

All advertising spray-painted or stickered on vehicles is classed as unacceptable damage. All ex-lease cars will be resold and we intend to prevent that advertising will be misused by the new owner. Should you choose to have your advertising removed by us, a fee for removal will be charged. If the advertising has been removed upon delivery of the vehicle, no fee will be charged unless damage to the paint or color differences are detected.



Rims, wheel caps and tyres

- Missing rims or wheel caps.
- Split or badly scratched rims or wheel caps.
- Any visible distortion of wheel caps or rims (for example due to hitting the kerb).
- A crack or hole in the tyre.
- A missing spare wheel or compressor (only if this was originally delivered with the car).



Interior

- Cracks, holes or scratches in the car interior, in any material.
- Burn, scorch or other permanent marks on whichever material.
- Damage to the interior as a result of removed accessories, including mobile phone, navigation and media systems.
- An interior so dirty that cleaning or repair is required.
- A persistent unpleasant smell (for example cigarette smoke or dog smell).



Glass and lights

- A broken windscreen where a crack has started to form.
- Scratches on the windscreen.
- Damage from stones (or other damage) in the field of vision.
- A headlight or fog light that has a crack or hole which effects the car's appearance or the light's efficiency.
- A lamp in such a condition that it would be rejected during an APK (MOT) inspection.



Extra

Damaged or missing (charging) cables (only applicable if provided at the delivery of the car).

SternLease

Postbus 703, 2130 AS Hoofddorp

Driver Care +31 (0)20 658 39 80

Algemeen +31 (0)20 658 39 30

Alarmnummer +31 (0)20 658 39 93

drivercare@sternlease.nl

www.sternlease.nl