

Ghidul conducătorului auto



LeasePlan



Bun venit în noul Dumneavoastră autovehicul!

Ce înseamnă serviciile de management de flote auto LeasePlan?


Confort: experții noștri vă fac viața ușoară zi de zi.

Puteti accesa acest ghid electronic, scanand QR Code-ul de pe coperta Certificatului de Inmatriculare, oricand aveti nevoie si de oriunde v-ati afla.

Ușor de consultat, ghidul vă pune la dispoziție toate informațiile despre serviciile LeasePlan contractate pentru autovehiculul pe care îl utilizați.

Echipa LeasePlan vă dorește călătorie plăcută!

www.leaseplan.com/ro-ro



Este esențial ca autovehiculul să fie identificat drept un autovehicul aflat sub administrarea LeasePlan, oricând apelați la serviciile noastre sau ale partenerilor noștri.

Vă ascultăm solicitările și ne folosim experiența pentru a vă oferi soluțiile cele mai bune, perfect adaptate nevoilor dumneavoastră.

Ne puteți contacta la numărul de telefon 021 407 21 31, disponibil de luni până vineri între 09h - 17:30h sau prin e-mail la driver-support@leaseplan.ro.

Livrarea autovehiculului



Service și întreținere



Managementul anvelopelor



Autovehicul de înlocuire



Asistență rutieră



Combustibil



Asigurări



Returnarea autovehiculului





Livrarea autovehiculului

Noi vă comunicăm în scris locul și data livrării autovehiculului. La livrarea autovehiculului la data stabilită, veți primi un set de documente.

Totul este în regulă? Atunci semnați și ștampilați procesul verbal de predare-primire și înmânați-l reprezentantului dealerului.

Atenție! Nu lăsați certificatul de înmatriculare și cheile în interiorul autovehiculului.

Adresați-ne orice întrebare legată de livrarea mașinii la numărul de telefon 021 407 21 31 sau prin e-mail la driver-support@leaseplan.ro.

Livrarea autovehiculului

Setul de documente pe care îl veți primi va conține:

- Asigurarea RCA și Cartea Verde (asigurarea internațională)
- Formularul de Constatare Amiabilă de Accident
- Indicații pentru completarea Constatării Amiabile de Accident
- Certificatul de înmatriculare (livrare cu numere definitive)
- Cheile de contact ale autovehiculului
- Manualul de folosire și întreținere al autovehiculului
- Cartea de service (optional) și certificatul de garanție
- Pachetul legislativ (2 triunghiuri reflectorizante, trusa de prim ajutor și extingtor auto)

Adresați-ne orice întrebare legată de livrarea mașinii la numărul de telefon 021 407 21 31 sau prin e-mail la driver-support@leaseplan.ro.





Sfaturi practice pentru utilizarea autovehiculului

Prin respectarea unor reguli simple, autovehiculul dumneavoastră va fi mereu în perfectă stare de funcționare și vă veți simplifica viața de conducător auto:

1. **respectați intervalele specificate** de constructor pentru efectuarea operațiunilor menționate în cartea de service a autovehiculului
2. operațiunile de service trebuie întotdeauna programate prin intermediul Call Center LeasePlan și efectuate doar în **atelierile indicate de LeasePlan**
3. **anvelopele** ocupă un rol important în funcționarea mașinii. **Verificați** periodic presiunea din anvelope, suprafața de rulare și starea anvelopelor
4. **verificați** periodic nivelul fluidelor din compartimentul motor (ulei de motor, lichid de frână, ulei servodirecție și lichid de răcire), urmărind ca acestea să se încadreze între nivelul minim și maxim indicat de constructor
5. în cazul unei **avertizări luminoase** sau sonore legate de o disfuncționalitate, vă rugăm să ne contactați de urgență. Dacă este posibil, evitați folosirea autovehiculului pentru a preveni deteriorări suplimentare ale acestuia
6. când constatați o **daună** la autovehicul, anunțați ne imediat

Vă rugăm să ne contactați apeleland numărul 021 407 21 31 sau prin e-mail la driver-support@leaseplan.ro și vă vom îndruma către unitatea de service potrivită.

Operațiunile de întreținere

Întreținerea autovehiculului include:

- toate operațiunile de întreținere și control periodic precizate în carnetul de service și garanție
- repararea și/sau înlocuirea pieselor (inclusiv manopera) pentru asigurarea bunei funcționări a autovehiculului
- inspecția tehnică periodică a Autovehiculului (ITP)

Întreținerea autovehiculului nu include:

- reparațiile provocate de manevrarea incorectă sau nepotrivită a autovehiculului
- completarea cu lichid de parbriz, operațiuni de spălare, parcare
- lucrări de service care nu au fost aprobate de către LeasePlan și care nu sunt incluse în planul de service al Autovehiculului

Programări în service

LeasePlan programează mașinile în service pentru operațiuni de întreținere și Inspecție Tehnică Periodică (ITP).

- Pentru a solicita o programare în service în Rețeaua agreată LeasePlan, vă invităm să ne contactați cu 48-72 ore în avans sau să utilizați formularul de programări de pe site-ul <https://booking.leaseplan.com/ro-ro/vehicle>, iar noi vă vom comunica data, ora și locația unde poate fi efectuată operațiunea în service.
- Dumneavoastră vă prezentați la service, înmânați consilierului de service certificatul de garanție și carnetul de întreținere, iar noi autorizăm reparațiile ce trebuie realizate la autovehicul și vom achita factura către service.

Pentru programări în rețeaua de reparatori autorizați LeasePlan, suntem la dispoziția dumneavoastră la numărul de telefon 021 407 21 31 sau prin e-mail la driver-support@leaseplan.ro.



Managementul Anvelopelor

Autovehiculele trebuie să ruleze obligatoriu cu anvelope de iarnă în perioada 1 noiembrie - 31 martie.

Astfel, schimbul de anvelope de iarnă se efectuează cel târziu la 31 octombrie, iar schimbul anvelopelor de vară începe la 1 aprilie.

LeasePlan vă propune managementul anvelopelor ca serviciu opțional ce include următoarele:

- înlocuirea unui anumit număr de anvelope care respectă specificațiile tehnice și dimensionale ale producătorului auto și echilibrarea roților
- depozitarea, în cazul în care contractul specifică acest serviciu.

La service veți prezenta procesul verbal întocmit la schimbul anterior de anvelope (dacă este cazul).

Pentru informații despre managementul anvelopelor vă rugăm să ne contactați la numărul de telefon 021 407 21 31 sau prin e-mail la driver-support@leaseplan.ro.

Managementul Anvelopelor

Ce trebuie să faceți pentru a beneficia de schimbul de anvelope:

Pentru a efectua schimbul de anvelope, vă rugăm să contactați service-ul indicat de către LeasePlan, în informarea transmisă la începutul fiecărui schimb sezonier.

Procesul verbal de predare-primire a anvelopelor trebuie să conțină în mod obligatoriu:

- numărul de înmatriculare al autovehiculului
- numărul de kilometri la bord
- numărul, marca și tipul, dimensiunile anvelopelor predate și gradul de uzură al acestora (dacă e cazul)

Atenție! Costurile reparațiilor care nu țin de utilizarea și uzura normală sau avarii ale anvelopelor nu vor fi acoperite de către LeasePlan.

Pentru informații despre managementul anvelopelor vă rugăm să ne contactați la numărul de telefon 021 407 21 31 sau prin e-mail la driver-support@leaseplan.ro.



Autovehicul de înlocuire

Autovehiculul pe care îl utilizați este imobilizat? LeasePlan vă poate pune la dispoziție, ca serviciu opțional, un autovehicul de înlocuire în cel mai scurt timp.

LeasePlan se ocupă de rezervarea unui autovehicul pentru dumneavoastră, care să se încadreze în categoria prevăzută în contract.

Cum procedați pentru obținerea unui autovehicul de înlocuire:

- verificați cu responsabilul de flotă dacă aveți serviciul “autovehicul de înlocuire” inclus în contract
- noi vă vom confirma disponibilitatea unui autovehicul, urmând să stabilim de comun acord cu dumneavoastră data, ora și locația preluării acestuia

Autovehiculul de înlocuire **se livrează în baza unui proces verbal de predare-primire.**

La returnare, autovehiculul trebuie să aibă starea tehnică de la momentul predării și aceeași cantitate de combustibil în rezervor.

Atenție!

Nu uitați să semnați la preluare și la returnare procesul verbal de predare-primire.

Pentru informații despre autovehicul de înlocuire, ne puteți apela la numărul de telefon 021 407 21 31 sau prin e-mail la driver-support@leaseplan.ro.

Asistență rutieră

În cazul imobilizării autovehiculului, asistența rutieră este disponibilă 7 zile/7, 24h/24, pe teritoriul României și în spațiul Uniunii Europene.

LeasePlan se ocupă de tot printr-un singur telefon: **vă asigurăm mobilitate**, atât pentru dumneavoastră, cât și pentru pasageri, coordonăm preluarea autovehiculului pe platformă până la cel mai apropiat service.

Tot ceea ce trebuie să faceți este să precizați operatorului numărul de înmatriculare și detalii despre dificultățile întâmpinate cu autovehiculul.

Nu uitați să menționați un număr de telefon unde puteți fi contactat și locația exactă în care vă aflați dumneavoastră și autovehiculul.

**Puteți apela Asistența Rutieră LeasePlan
7 zile/7, 24/24, la numărul de telefon 031 42 50 500.**





Cardul de combustibil

Cardul de combustibil se trimite ulterior livrării, prin curier.

Alimentarea se poate face la orice stație de alimentare care prezintă însemnul corespunzător furnizorului menționat pe cardul dumneavoastră de combustibil.

Cum utilizați cardul de combustibil?

- Dacă autovehiculul nu este dotat cu inel de identificare, când alimentați, introduceți codul PIN, împreună cu numărul actual de km
- Verificați chitanța eliberată de stația de alimentare

Înainte de expirarea cardului de combustibil, LeasePlan vă va furniza un card nou.

Atenție: nu păstrați cardul de combustibil alături de codul PIN sau alături de alte carduri (pentru a evita demagnetizarea).

Atunci când constatați deteriorarea sau furtul cardului de combustibil, vă rugăm să ne anunțați imediat la numărul de telefon 021 407 21 31 sau prin e-mail la driver-support@leaseplan.ro.



Asigurări

Accident, daună sau geam spart? Tratăm formalitățile administrative în timp real și controlăm toate aspectele managementului daunelor.

LeasePlan oferă, prin partenerii săi, următoarele tipuri de asigurare:

- Asigurare de răspundere civilă (RCA), obligatorie față de terți – asigurare solicitată prin lege – ce acoperă eventualele despăgubiri datorate ca urmare a pagubelor provocate terților prin accidente auto (include și Carte Verde pentru țările din Uniunea Europeană)
- Asigurare CASCO, care acoperă împotriva riscurilor de ciocniri, izbiri, căderi de corpuri, calamități naturale, furtul total sau parțial. În cazurile precizate în polița CASCO, utilizatorul poate acoperi o parte din daună (franșiza deductibilă)
- Asigurare pentru pasageri (opțional) acoperă riscul de accident al pasagerilor autovehiculului
- Extinderea RCA (opțional) pentru țările neacoperite de Cartea Verde

Utilizarea autovehiculului în afara granițelor țării

În cazul în care doriți să părăsiți țara cu autovehiculul LeasePlan, aveți nevoie de o împuternicire pentru a o prezenta autorităților vamale, împuternicire pe care aveți obligația să o solicitați de la LeasePlan în scris, menționând țara de destinație/tranzit, perioada călătoriei și datele personale din pașaport/CI.

În plus, noi vom verifica dacă sunt necesare Carte Verde și extindere CASCO.

Pentru informații vă rugăm să ne contactați la numărul de telefon 021 407 21 31 sau prin e-mail la driver-support@leaseplan.ro.

Asigurări

Ce faceți în cazul unui eveniment rutier?

În cazul în care autovehiculul este imobilizat, indiferent de cauza, apălați Asistența Rutieră LeasePlan la numărul 031 42 50 500.

Constatarea amiabilă în caz de accident:

Se aplică în cazul accidentelor ușoare, în care sunt implicate 2 mașini și nu sunt persoane rănite sau alte daune solicitate de terte parti.

- În setul Utilizatorului înmănat la livrare găsiți formularul de constatare amiabilă de accident și indicații pentru completarea acestuia
 - Semnați constatarea amiabilă de accident doar dacă reflectă împrejurările exacte ale accidentului
-

Pentru cazurile în care nu ați semnat constatarea amiabilă în caz de accident, mergeți la secția de poliție pe raza căreia s-a produs dauna, în maxim 24h de la eveniment pentru a obține următoarele documente:

- document eliberat de organele competente privind cauzele și împrejurările producerii accidentului
- copie după asigurarea RCA a celui alt autovehicul implicat în accident
- autorizația de reparație a autovehiculului

Deschiderea dosarului de daună:

Experții noștri vă vor îndruma în toate demersurile pe care le întreprindeți pentru repararea autovehiculului avariat.

Anunțați LeasePlan despre evenimentul rutier imediat după producere utilizand link-ul <https://avizari.leaseplan.ro> și vă vom oferi consultanță pentru deschiderea dosarului de daună, în funcție de caz.

Actele necesare deschiderii dosarului de daună:

1. certificatul de înmatriculare al autovehiculului
2. copie după asigurarea RCA a vehiculului condus de celălalt conducător auto (dacă este cazul)
3. procesul verbal de la Poliție sau constatarea amiabilă de accident (dacă este cazul)
4. permisul de conducere
5. un act de identitate
6. împuternicirea de la LeasePlan pentru reprezentare

Declararea daunei la Poliție sau completarea constatării amiabile de accident se poate face doar de către conducătorul auto implicat în evenimentul rutier.

Pentru orice întrebare legată de formalitățile ce trebuie îndeplinite în cazul unei daune, apelați-ne la numărul de telefon 021 407 21 31 sau prin e-mail la driver-support@leaseplan.ro.

Lista selectivă de excluderi CASCO

- 1.** Nu sunt acoperite de asigurare situațiile de furt în care conducătorul autovehiculului a lăsat ușile descuiate, cheia în contact, certificatul de înmatriculare în autovehicul, nu a schimbat încuietorile ușilor în urma unei tentative de furt, nu a păstrat în stare de funcționare și armat alarma, GPS-ul sau sistemul de imobilizare al autoturismului, a pierdut sau i s-au furat cheile și nu a anunțat imediat acest lucru.
- 2.** Nu sunt acoperite daunele survenite în timpul participării autovehiculului asigurat la curse sau întreceri sportive, la respectivele probe oficiale și la verificările preliminare și finale prevăzute în regulamentul specific al competiției.
- 3.** Nu sunt acoperite daunele produse pieselor, componentelor de rezervă, precum și echipamentului suplimentar cu care autovehiculul nu este dotat din fabricație sau care nu se încadrează în categoria accesorii, așa cum sunt acestea definite în Condițiile Generale de Asigurare, combustibililor, lubrifianților și a oricăror bunuri aflate în autovehicul.
- 4.** Nu sunt acoperite daunele cauzate motorului sau altor părți componente ale autovehiculului, ca urmare a pătrunderii voluntare în locuri inundate (pasaje rutiere, lucrări sau gropi semnalizate) sau cursuri de ape.

Pentru detalii legate de lista completă de acoperiri și excluderi CASCO, în cazul unei daune, vă rugăm să ne apelați la numărul de telefon 021 407 21 31 sau prin e-mail la driver-support@leaseplan.ro.

Lista selectivă de excluderi CASCO

5. Nu sunt acoperite accidentele în care conducătorul auto se află sub influența stupefiantelor sau a alcoolului și în care acesta s-a sustras de la recoltarea probelor biologice privind alcoolemia sau a părăsit locul accidentului.

6. Nu sunt acoperite daunele produse prin folosirea flăcării neprotejate sau a focului deschis în spațiul unde se află autovehiculul sau în interiorul acestuia, depozitarea în aceste spații sau transportarea cu autovehiculul a unor materiale inflamabile sau explozibile, daunele provocate de arderea simplă care nu a fost urmată de incendiu sau cele provocate de acțiunea curentului electric dar care nu au provocat flacăra.

7. Nu sunt acoperite daunele produse anvelopelor, jantelor, amortizoarelor, articulațiilor autovehiculului în absența producerii unui eveniment din care să rezulte avarierea și a altor părți componente ale autovehiculului.

8. Nu sunt acoperite daunele produse de continuarea rulării autovehiculului după spargerea băii de ulei, avarierea cutiei de viteze, explozia cauciucului etc.

Pentru detalii legate de lista completă de acoperiri și excluderi CASCO, în cazul unei daune, vă rugăm să ne apelați la numărul de telefon 021 407 21 31 sau prin e-mail la driver-support@leaseplan.ro.





Returnarea autovehiculului proprietate LeasePlan

Returnarea autovehiculului proprietate LeasePlan se face la o adresă comunicată de către LeasePlan și la o dată agreată cu dumneavoastră.

Înainte de predarea autovehiculului, vă rugăm să parcurgeți următorii pași:

1. să preluați din autovehicul bunurile personale
2. să lăsați în autovehicul caietul de service și manualul de utilizare
3. să înmânați cheile către partenerul care recepționează autovehiculul

Partenerul LeasePlan va completa un proces verbal de predare primire în două exemplare originale, iar pe unul dintre ele îl veți păstra dumneavoastră.

La predarea autovehiculului trebuie să predați și o serie de documente și accesorii.

Atenție!

În momentul predării, autovehiculul trebuie să fie curat exterior și interior.

Orice detaliu legat de predarea autovehiculului îl puteți găsi pe internet la adresa www.leaseplan.ro sau ne puteți solicita informații suplimentare la numărul de telefon 021 407 21 31 sau prin e-mail la driver-support@leaseplan.ro.

Returnarea autovehiculului proprietate LeasePlan

La predarea mașinii către partenerul LeasePlan trebuie să predați și următoarele documente sau accesorii:

- certificatul de înmatriculare în original cu ITP-ul efectuat
- RCA-ul și cartea verde
- cardul de combustibil
- trusa medicală
- certificatul de garanție (după caz)
- 2 triunghiuri reflectorizante
- stingătorul auto
- roata de rezervă
- coarbă cric
- trusă de scule
- cârlig remorcare

Ulterior predării, un expert autorizat evaluează starea generală a autovehiculului, conform ghidului de uzură disponibil pe site-ul www.leaseplan.com/ro-ro

LeasePlan va transmite companiei dumneavoastră o copie a fișei de evaluare a autovehiculului, iar dacă la predarea autovehiculului se constată o daună, costul de reparații va fi suportat de către dumneavoastră.

Orice detaliu legat de predarea autovehiculului îl puteți găsi pe internet la adresa www.leaseplan.com/ro-ro sau ne puteți solicita informații suplimentare la numărul

de telefon 021 407 21 31 sau prin e-mail la driver-support@leaseplan.ro.



