



PRIVATE LEASE

# Inleverhandleiding *Restitution Manual*

Versie 2021-01  
Version 2021-01

*mobility  
matters*

# Inhoud

Einde leasecontract	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.*

## Einde leasecontract

*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 inlevertlijnen samengesteld.*

*U kunt hierin nalezen welke richtlijnen wij hanteren bij het bepalen of een inleverschade als aandvaardbare gebruiksschade wordt gezien en voor welke schade dat niet het geval is.*

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

## Inleverlocaties

U kunt uw auto inleveren bij de dealer die uw nieuwe auto levert of uw huidige auto geleverd heeft. Op het moment van inleveren wordt de kilometerstand, de inleverdatum en de ontvangst van de kentekencard geregistreerd. Er wordt ter plekke geen schadevaststelling opgemaakt.

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

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

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 verzoeken u in dat geval om vooraf een afspraak te maken via +31 (0)20 658 39 80 of [drivercare@sternlease.nl](mailto:drivercare@sternlease.nl). Zo kunnen wij u ter plekke nog sneller van dienst zijn.

Kunt u zelf de auto niet inleveren, dan bieden wij u de mogelijkheid om de auto tegen een vergoeding overal in Nederland op te laten halen.

## 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 mee geleaste 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.

*Denk hierbij aan onder andere de volgende zaken:*

- Alle sleutels: reservesleutel en moedersleutel en eventueel de codekaart.
- Kentekencard.
- Het onderhouds- en instructieboekje van de auto.
- Alle accessoires die in de leaseovereenkomst zijn opgenomen.
- Eventuele SD-kaart en/of cd-rom voor het navigatiesysteem.
- Volledige boorduitrusting (met inbegrip van de krik, gevarendriehoek, reservewiel, etc.).
- Beide nummerplaten en eventuele extra platen.
- Alle (laad)kabels behorend bij de elektrische / hybride auto (indien van toepassing).
- Trekhaak en alle toebehoren.
- Afdekkingen van de bagageruimte (hoedenplank, rolhoes etc.).

## 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.

*Tip: Het schoonmaken van uw auto zorgt er ook voor dat u zelf de schades op voorhand beter kunt zien. Komt u nog niet gemelde schades tegen? Meld dit dan alsnog (zie kopje 'Schades').*

## Lichtmetalen velgen

Is uw auto uitgerust met lichtmetalen velgen? Let u er dan op dat uw auto wordt ingeleverd op de originele 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

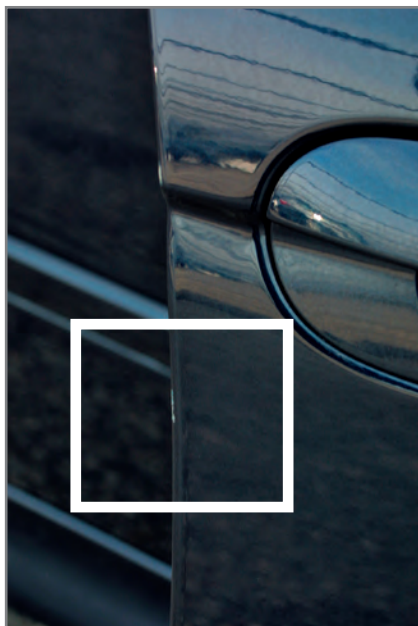
- Is de auto schoon?
- Zijn alle schades aan de auto vooraf gemeld?
- Zijn alle documenten die bij de leaseauto horen compleet?
- Zijn alle onderdelen, accessoires en opties die in de overeenkomst zijn opgenomen (en waarvoor wij de factuur hebben betaald) aanwezig?
- Heeft u de auto bij ons afgemeld? 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 kleiner dan 10 cm, mits deze middels polijsten kan worden verwijderd.
- Een deuk kleiner dan 2 cm.





## Evaluatieschema

*Maximum aantal aanvaardbare kleine schades voor de hele auto.*

Leeftijd / Aantal gereden kilometers	< 12 mnd	13-24 mnd	25-36 mnd	37-48 mnd	49-60 mnd	61-84 mnd
< 60.000 km	1	2	3	4	5	6
60.000-160.000 km	2	2	4	5	6	8
> 160.000 km	3	3	4	5	6	8



## Onaanvaardbare schade

### *Bumpers, grills en stootstrips*

- Gebroken, gebarsten, vervormde of losgelaten bumpers, grills of stootstrips.
- Beschadigingen op deze onderdelen groter dan 10 cm.
- 3 of meer beschadigingen kleiner dan 10 cm op eenzelfde onderdeel.
- 5 of meer beschadigingen kleiner dan 10 cm 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 tot 10 cm in een grotere hoeveelheid dan aanvaardbaar geacht (zie evaluatieschema op pagina 7).
- Deukjes van meer dan 2 mm diep, of groter dan 2 cm.
- Deukjes van maximaal 2 mm diep en kleiner dan 2 cm, waarbij de lak niet is beschadigd, in een grotere hoeveelheid dan aanvaardbaar geacht (zie het evaluatieschema op pagina 7).
- Iedere schade waarbij de lak aangetast is, bijvoorbeeld door chemische schade of schade door vogelpoep.
- 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.



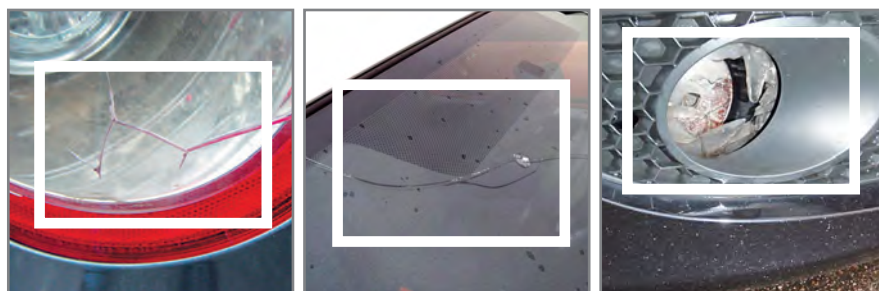
### *Velgen, wieldoppen en banden*

- Ontbrekende wieldoppen of velgen.
- Gebarsten of fel gekraste velgen of wieldoppen.
- Elke zichtbare vervorming aan een velg of wieldop (bijvoorbeeld door tegen de stoeprand op te rijden).
- Een scheur of een gat in de band of een bult op 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

End of lease contract	13
Drop-off locations	13
Return report	14
Complete	14
Clean	14
Light-alloy wheels	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

## End of lease contract

*With any lease car, the moment will inevitably come when the lease contract expires and the car needs to be returned. In order to ensure that runs as smoothly as possible, we have put together this manual with guidelines for returning the car.*

*These guidelines explain what is considered normal wear and tear when returning the car, and for which damage that is not the case. In this way, you will have clarity in advance about the manner of damage assessment.*

*Do you have any questions about returning your lease car? The employees of Driver Care would be happy to answer them via telephone number +31 (0)20 658 39 80.*

## Drop-off locations

You can return your car to the dealer who will be delivering your new lease car or has delivered your current car. The odometer reading, the return date and the receipt of the vehicle registration certificate will be registered at the time of returning the vehicle. A damage assessment will not be drawn up on the spot.

The eventual return will take place in Vuren, where there are the correct facilities for adequate damage assessment and registration. Therefore, please take into account that you will be responsible for the car until that time.

*Please note: Don't forget to sign out the car with us by telephone or email. We will subsequently set a car transport assignment in motion.*

It is also possible to bring the car directly to our return point in Vuren. The address is Hooglandseweg 8, 4214 KG Vuren. In that case, make an appointment via +31 (0)20 658 39 80 or [drivercare@sternlease.nl](mailto:drivercare@sternlease.nl). If you cannot return the car yourself, we offer you the option to have the car picked up anywhere in the Netherlands for a fee.

## Return report

*We will draw up a return report when the vehicle is returned in Vuren. This report describes the condition of the car and will be signed together with you (if present). Attention will be paid to the interior, the exterior and the presence of parts and accessories that were also leased.*

## Complete

It is necessary, of course, that you return the car in complete condition. The principle for this is simple: everything that was in the car at the time of delivery must also be returned.

*This includes in any case:*

- All keys: spare key, master key and, where applicable, the code card.
- Vehicle registration card.
- The service book and user manual of the car.
- All accessories listed in the lease contract.
- Any software for the navigation system (e.g.: SD-card, CD-ROM).
- Complete vehicle equipment (including lift, safety triangle, spare tyre, etc.).
- Both license plates and any extra plates.
- All (charging) cables for electric/hybrid vehicles (if applicable).
- Towbar and all accessories.
- Luggage compartment covers (parcel shelf, roller cover, etc.).

## Clean

Please make sure that the car is clean both inside and outside when returning it. In this way, you will avoid being billed for any cleaning costs.

*Tip: Cleaning your car also ensures that you can see the damage better in advance. Do you come across unreported damages? Please report them as soon as possible (see chapter 'Damages').*

## **Light-alloy wheels**

Is your car fitted with light-alloy wheels? Please make sure in that case that your car is returned on the original light-alloy wheels (both summer tyres and winter tyres are permitted).

## **Damage**

It is important that you report all damage before you return the car. You can do that via the claim form that you received along with the driver's manual. If there is any unreported damage that does not fall under acceptable wear and tear, you will be billed for the repair costs.

## **Checklist**

- Is the car clean?
- Has all damage to the car been reported in advance?
- Are all of the documents that belong to the lease car complete?
- Are all parts, accessories, and options that are listed in the contract (and which we have paid the invoice for) present?
- Have you signed out the car with us? Or (in the case of returning the car to our return point in Vuren) have you made an appointment to return the car in advance?

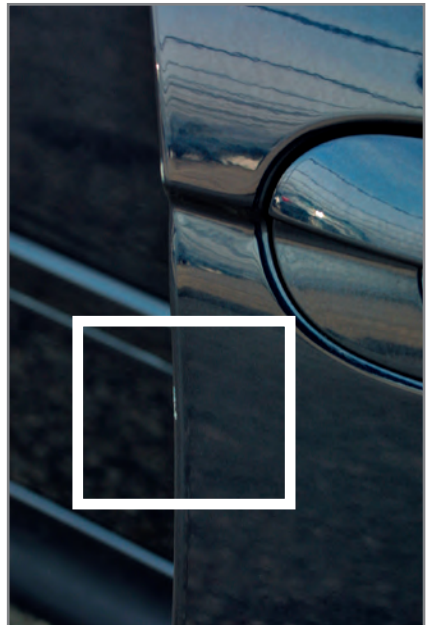
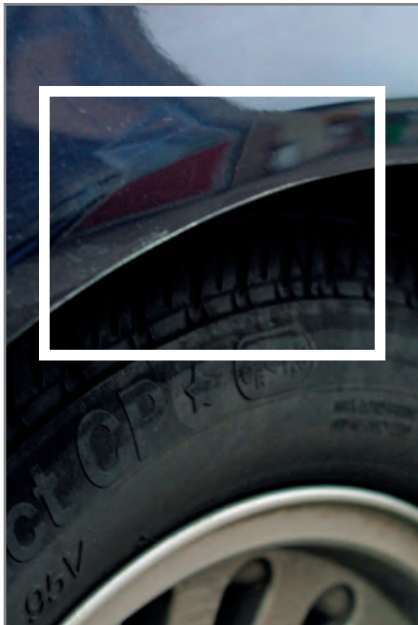


## Acceptable damage

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 smaller than 10 cm, provided it can be removed by polishing.
- A dent smaller than 2 cm.





## Assessment list

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

Age / Number of kilometres	< 12 months	13-24 months	25-36 months	37-48 months	49-60 months	61-84 months
< 60.000 km	1	2	3	4	5	6
60.000-160.000 km	2	2	4	5	6	8
> 160.000 km	3	3	4	5	6	8

## Unacceptable damage

### *Bumpers, grills and impact strips*

- Broken, cracked, distorted or peeling bumpers, grills or impact strips.
- Damage to these parts larger than 10 cm.
- 3 or more damage points smaller than 10 cm on the same part.
- 5 or more damage points smaller than 10 cm 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 up to 10 cm that exceed the maximum acceptable damage (according to the assessment list on page 17).
- Dents of over 2 mm deep or larger than 2 cm.
- Dents of maximum 2 mm deep and smaller than 2 cm 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, for example due to chemical damage or damage from bird droppings.
- 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 tear or hole in the tyre, or a bump on the tyre.
- A missing spare wheel or compressor (only if this was originally delivered with the car).



### *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.



*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).



*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](mailto:drivercare@sternlease.nl)

[www.sternlease.nl](http://www.sternlease.nl)