



ALPHABET

Guía de uso y desgaste

www.alphabet.es

Índice

1. Pasos e indicaciones a tener en cuenta para la devolución	3	8. Exteriores	27
2. Daños Interiores	7	8.1 - Parabrisas, ópticas, etc	28
2.1 - Daños no facturables en el habitáculo	8	8.2 - Llantas y tapacubos	29
2.2 - Daños facturables en el habitáculo	9	8.3 - Pintura	31
3. Zona de carga de vehículos no industriales	10	8.4 - Carrocería	32
3.1 - Daños en zona de carga de vehículos no industriales	11	8.5 - Importe a facturar	33
4. Zona de carga industriales	14		
4.1 - Daños en zona de carga Vehículos industriales	15		
5. Limpieza del vehículo	18		
5.1 - Daños no facturables en limpieza	19		
5.2 - Daños facturables en limpieza	20		
6. Otros daños	21		
6.1 - Otros daños facturables	22		
7. Importes a facturar	23		

A photograph of two men standing next to a dark-colored car. The man on the left, with a beard and wearing a blue jacket over a white shirt and jeans, is holding a tablet and pointing at the screen. The man on the right, wearing a blue denim shirt and khaki pants, is looking at the tablet. They are standing in front of a grey corrugated metal wall. The car's side mirror and part of the door are visible on the left.

1. Pasos e indicaciones a tener en cuenta para la devolución

Pasos e indicaciones a tener en cuenta para la devolución

- El vehículo debe **devolverse limpio (interior y exterior)** para una correcta inspección.
- El vehículo debe devolverse con todos los **documentos, opciones** (tales como DVD, pantallas TV, cascos, cable de carga etc.) y **accesorios** con los que fue entregado al inicio del contrato de renting o que se hayan facilitado/instalado durante la vigencia del mismo, y en el estado original en que se facilitaron. En concreto, deberá contener:
 - **Manual de mantenimiento y garantía del vehículo.**
 - **Ficha técnica y permiso de circulación** (originales o copias según lo que se entregara con el vehículo).
 - **Manual de instrucciones del vehículo.** Se aconseja dejar estos documentos en el interior de la guantera.
 - **Dos juegos de llaves.** En el caso de no devolver la segunda llave en el momento de la devolución del vehículo, le será facturado el coste íntegro del duplicado de la llave.
 - **Otros elementos del vehículo que son susceptibles de manipulación** tales como mechero, cenicero, bandeja trasera, asientos, reposacabezas, elementos de repuesto (gato, rueda, tuerca antirrobo, compresor, etc.). Se aconseja dejar estos elementos en su lugar correspondiente.
 - **Opciones y accesorios** como CD navegación, tarjeta de mapas, cascos, DVD, baca equipaje, portabicicletas, cableado dispositivos, cables de carga de vehículos eléctricos, compresor de kit de inflado de neumáticos, etc.



- Los vehículos eléctricos deben devolverse con un **30% de carga mínima de batería.**
- En caso de que el vehículo esté dotado de GPS, Bluetooth y/o cualquier información que contenga datos personales que sea almacenada en formato físico o digital en el vehículo (o en el servicio Telematics, si se hubiera contratado), el usuario deberá borrar los datos a fin de preservar su privacidad. **El usuario será el responsable único del borrado de esta información.**
- Alphabet hará constar la siguiente información en la **nota de devolución**, que deberá ser firmada por la persona que devuelve el vehículo:
 - La fecha y hora efectiva de devolución.
 - El kilometraje realizado.
 - El estado general del vehículo y la identificación de los daños, tanto exteriores como interiores.
- Si el vehículo se devuelve **rotulado** y el cliente no ha contratado su desrotulación en la cuota de renting, Alphabet le facturará el coste de la desrotulación y así como las posibles reparaciones de las piezas necesarias a fin de homogeneizar el aspecto exterior del vehículo, según la valoración pericial realizada.
- Las **transformaciones realizadas en el vehículo**, no incluidas en el contrato individual o realizadas sin autorización de Alphabet, pueden dar lugar a cargos adicionales, derivados de los trabajos de destransformación y de los daños que pudieran haberse originado tanto en su montaje como en su desmontaje.



- Alphabet facturará al cliente por los **documentos y accesorios** entregados con el vehículo al comienzo del contrato de renting y no devueltos a su finalización, así como por los **daños interiores** que presente el vehículo en el momento de su devolución, en aplicación de los criterios de valoración indicados en los apartados siguientes.
- Los **daños interiores** del vehículo se valorarán mediante una peritación realizada por un proveedor externo experto (un perito), una vez el vehículo quede depositado en nuestras instalaciones. El perito determinará cuál es el método de reparación más adecuado para cada pieza, teniendo en cuenta su importe económico y la calidad de su reparación, y se facturará el importe de esta reparación. Si el daño no es reparable se facturará el precio de la pieza y la mano de obra para su sustitución.
- **Sólo en el caso de que el contrato de renting no incluya el seguro obligatorio ni el servicio de reparaciones** (es decir, en los casos en los que el seguro sea por cuenta del cliente), el vehículo deberá devolverse **totalmente reparado exteriormente**. En caso contrario, los **daños exteriores** serán facturados al cliente, en aplicación de los criterios de valoración indicados en los apartados siguientes, y valorados por el perito experto.
- El vehículo deberá devolverse con la **ITV en vigor**. En caso contrario, Alphabet deberá realizar la recogida del vehículo en grúa, en lugar de con su servicio habitual de conductores, dado que el vehículo no puede circular sin la ITV en vigor. En estos casos, Alphabet facturará al cliente la cantidad de 450 € más IVA.



A photograph of the interior of a luxury car, likely a Rolls-Royce Phantom. The view is from the driver's side, looking towards the front passenger area. The car features black leather upholstery with white stitching. A large, rectangular infotainment screen is mounted in the center console, displaying a map. The steering wheel is black with a silver center. The dashboard and door panels are also black with silver accents. The car is parked in front of a modern building with large glass windows and concrete pillars. The text "2. Daños interiores" is overlaid in white on the lower left side of the image.

2. Daños interiores

2.1 Daños no facturables en el habitáculo

Se considerarán como **daños derivados del desgaste** normal del vehículo y, por tanto, no serán facturados al cliente, aquellos que se derivan del uso al que es destinado y suponen un deterioro o envejecimiento acorde a los kilómetros que presente (sin presentar roturas o desgastes producidos por un elemento externo). En concreto:

- Los **deterioros por defecto de material**, tanto en mandos, molduras, plásticos, etc. que no deban su origen a una fuente de calor externa o un agente externo.
- Los **roces leves** que no supongan pérdida de material, siempre y cuando no sean repetitivos, en la misma pieza/zona.



2.2 Daños facturables en el habitáculo

Se considerarán daños facturables y, por tanto, serán facturados al cliente, **aquellos que no presentaba el vehículo en el momento de la entrega**. A si mismo, serán facturados al cliente los daños resultantes de una transformación realizada sin la previa autorización de Alphabet. A continuación, se indican algunos ejemplos de daños facturables:



Rotura revestimiento techo



Asiento roto



Rayado revestimiento puerta



Rotura fuelle palanca



Revestimiento puerta roto



Quemadura revestimiento puerta



Quemadura moqueta



Embellecedor roto



Quemadura revestimiento techo



Quemadura embellecedor puerta



Rayado revestimiento puerta



Quemadura asiento



3. Zona de carga de vehículos no industriales

3.1 Daños en zona de carga de vehículos no industriales

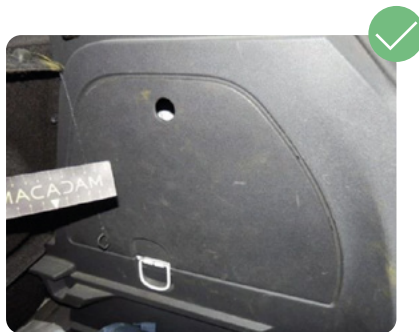
Daños no facturables

- No serán facturables **los roces y arañazos superficiales o leves**, que se encuentren en revestimientos, panelados interiores y zonas de chapa, causados por la carga, siempre que no impliquen una reparación/sustitución de la pieza por pérdida o deformación del material, ni exista acumulación de daños excesiva, como se muestra en los fotos que se incluyen como ejemplos en el apartado de daños facturables.
- Los **daños de chapa interior** no serán facturables cuando la zona dañada no supere el 10% de la pieza y no existan abolladuras o deformaciones en la misma.
- Se recomienda colocar un forro protector en la zona de carga para evitar daños en el interior del vehículo.



3.1 Daños en zona de carga de vehículos no industriales

Ejemplos considerados como normales en zonas de carga



3.1 Daños en zona de carga de vehículos no industriales

Daños facturables

Se considerará daños facturables aquellos elementos dañados por **roces, abrasiones, rayaduras**, que estén producidos por circunstancias distintas a un uso correcto o por manipulación indebida. Estos daños serán detectados por una falta de material en la pieza, o cuando exista más de un arañazo, corte o picadura en una misma pieza que por su uso normal no debería de estar dañada de forma repetitiva.



Rayado revestimiento maletero



Rayado revestimiento
portón maletero



Rayado revestimiento maletero



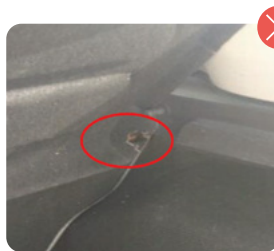
Rayado revestimiento maletero



Rayado revestimiento maletero



Rayado soporte bandeja



Bandeja maletero rota



Rayado revestimiento maletero



Rayado embellecedor
acceso maletero

A man with curly hair and a beard, wearing a green jacket over a white t-shirt, is standing at the open rear hatch of a dark blue van. He is holding a cardboard box filled with cucumbers, preparing to load it into the cargo area. The van's interior is visible, showing a green plastic crate. The background is a blurred city street with buildings.

4. Zona de carga de vehículos industriales

4.1 Daños en zona de carga de vehículos industriales

Daños no facturables

- No serán facturables los **roces y arañazos superficiales o leves**, que se encuentren en revestimientos, panelados interiores y zonas de chapa, causados por la carga, siempre que no impliquen una reparación/sustitución de la pieza por pérdida o deformación del material ni exista acumulación de daños excesiva, como se muestra en los fotos que se incluyen como ejemplos en el apartado de daños facturables.
- Los daños de chapa interior no serán facturables cuando la zona afectada **no supere el 10% de la pieza** y no existan abolladuras o deformaciones en la misma. No se facturará igualmente una única y pequeña rotura localizada en el revestimiento de suelo si no supera un área de 25 cm².
- Se recomienda colocar un forro protector en la zona de carga para evitar daños en el interior del vehículo.



4.1 Daños en zona de carga de vehículos industriales

Daños facturables

Se considerarán como daños facturables:

- **Cortes, desgarros y agujeros o taladros** que impliquen la falta de material.
- Arañazos con pérdida de pintura o material, que superen los **100 mm de longitud y/o los 5 mm de anchura**, por extensión o acumulación.
- Daños en superficies que superen el **10% de la superficie de la pieza**.
- **Abolladuras en las piezas interiores** que impliquen reparación y pintura.
- Daños del interior que afecten al funcionamiento o uso de **puertas, ventanas y otros elementos**.



Abolladura y rayado zona de carga



Abolladura y rayado zona de carga



Panel zona de carga roto



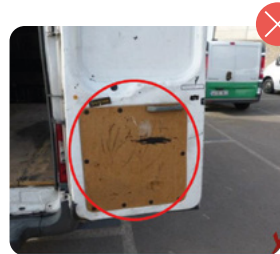
Panel zona de carga roto



Panel zona de carga roto



Panel zona de carga roto



Panel zona de carga roto



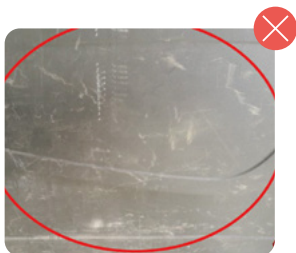
Panel zona de carga roto



Rayado panel zona de carga

4.1 Daños en zona de carga de vehículos industriales

Daños facturables



Rayado revestimiento
zona de carga



Abolladura zona de carga



Panel zona de carga roto



Panel zona de carga roto



Rayadura panel zona de carga



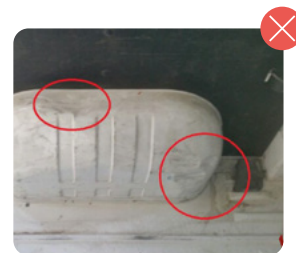
Abolladura zona de carga



Deformación interior
zona de carga



Abolladura zona de carga



Abolladura zona de carga



5. Limpieza del vehículo

5.1 Daños no facturables en limpieza

Moquetas, asientos, techo y tejidos

No se facturarán las siguientes labores de limpieza:

- Limpieza de la suciedad y de las manchas que salgan con una **limpieza general básica**.
- Aspirado del vehículo.



5.2 Daños facturables en limpieza

Moquetas, asientos, techo y tejidos

Se facturarán las siguientes labores de limpieza:

- **Limpieza especializada** para eliminar las manchas y los olores desagradables.
- **Aspirado especial** de pelos de animal.
- Limpieza de suciedad, tierra, basura y otros elementos que pueda requerir un **aspirado exhaustivo**.
- Cuando sean más de una pieza las implicadas en una limpieza especializada, se considerará como una **limpieza alta** (y, en consecuencia, será de aplicación el importe indicado más adelante para la limpieza alta).



A man and a woman are standing outdoors in front of a building with large columns. The woman, on the left, is wearing a grey pinstripe blazer over a white shirt and is pointing at a tablet held by the man. The man, on the right, is wearing a dark blue blazer over a beige sweater and a light blue shirt. He is looking at the tablet. The background shows a building with large columns and a brick wall on the right. A dark car is partially visible on the left.

6. Otros daños

6.1 Otros daños facturables

Ejemplos de otros daños facturables:



Por falta de material



Bandejas cóncavas o deformadas



Rotura aireadores



Grietas de cuero



Arañazos revestimientos
Asientos o consolas traseras



Accesorios rotos



Ajuste de piezas



Gomas contorno / Juntas



Documentaciones o manuales



Daños en cinturones

A man with dark hair and a light beard, wearing a white zip-up sweater, is seated at a desk in an office. He is looking down and writing in a notebook with a blue pen. In the foreground on the left, there is a large green plant with broad leaves. The background is slightly blurred, showing other office workers and a computer monitor. The overall lighting is soft and professional.

7. Importes a facturar

7. Importes a facturar

Sustitución o reparación de piezas

Los importes a facturar serán determinados por el **perito**, teniendo en cuenta las siguientes premisas:

- **Si el fabricante admite la reparación de la pieza**, se procederá a tasar el daño en función de la magnitud, extensión, severidad, etc. del daño, quedando a la decisión del perito si procede la sustitución o la reparación.
- **Si el fabricante no admite la reparación de la pieza**, se procederá a valorar la sustitución del elemento por una pieza nueva.
- Si los daños son repetitivos en la pieza u ocupan una **amplia superficie** de la misma se podría valorar la sustitución.



7. Importes a facturar

Listado de precios de elementos faltantes

El resto de elementos faltantes no incluidos en el siguiente cuadro se **facturan a precio de sustitución**, que incluye mano de obra e importe de pieza.

Elementos	Importe sin IVA
Permiso de circulación	30€
Ficha técnica	60€
Libro de mantenimiento	60€
Manual de usuario	30€
Mechero	30€
Cenicero	35€
Tuerca antirrobo	35€
Resto de elementos entregados con el vehículo (bandeja, radio, CD navegación, sistema antipinchazo, rueda repuesto, cable de carga para vehículos eléctricos (BEV) e híbridos enchufables (PHEV).)	Según peritación
Segunda llave	Según peritación

7. Importes a facturar

Tabla de importes para limpieza

Elementos	Importe
Limpieza básica - Aspirado normal. - Manchas que salgan con agua y jabón.	0€
Intermedia - Manchas en pieza localizada que impliquen la utilización de productos especiales.	50€
Alta - Manchas en varias piezas que impliquen la utilización de productos especiales, manchas en una amplia extensión de una única pieza o manchas muy intensas. - Olores desagradables que impliquen la utilización de productos especiales. - Aspirado de pelos de animales, aspirados exhaustivos o limpieza de tierra, desperdicios o similares.	100€

En ciertos casos en que la **suciedad del vehículo sea extrema** (manchas de grasa, aceite, gasolina, etc.) y no sea posible restaurar el daño con una limpieza alta, el perito podrá acordar la sustitución del elemento, en cuyo caso, se facturará el importe de dicho elemento más la mano de obra de su sustitución.



8. Exteriores

A photograph of two men standing in front of a building with corrugated metal siding. The man on the left, wearing a dark blue jacket with 'ALPHABE' on the sleeve, holds a tablet and points towards the roof. The man on the right, wearing a denim shirt, smiles and looks at the first man. To the right, a black energy meter is visible on the wall. The scene is outdoors, and the overall tone is professional and collaborative.

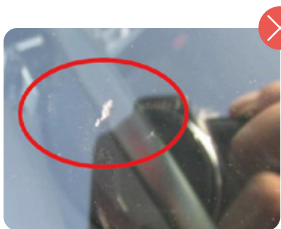
8.1 Parabrisas, ópticas, etc

No facturables

- **Marcas o grietas**, siempre que no presenten una longitud superior a 1 cm tanto el impacto como sus ramificaciones y que no se encuentren en la Zona A (zona de visión del parabrisas del conductor).
- **Marcas provocadas por gravilla** en la superficie de las luces, las luces antiniebla, o en los indicadores que no provoquen la rotura del cristal ni impida su funcionamiento.

Facturables

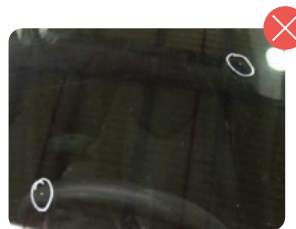
- **Cristales o luces rotos**, picados, oscurecidos, dañados, filtraciones u opacos.
- **Marcas o grietas de más de 1 cm**, o la suma de los daños supere 1 cm, situadas en el parabrisas.
- **Grietas o marcas en las luces** que impidan el correcto funcionamiento de la luz.
- **Impactos de menos de 1 cm** situados en Zona A del parabrisas (zona de visión del conductor). Conllevará el cambio de luna al no admitir reparación.



Marcas producidas
en la zona A del parabrisas
(zona de visión del conductor)



Marcas producidas
en la zona A del parabrisas
(zona de visión del conductor)



Marcas producidas
en la zona A del parabrisas
(zona de visión del conductor)



Marcas producidas
en la zona A del parabrisas
(zona de visión del conductor)

8.2 Llantas y tapacubos

No facturables

- Arañazos en tapacubos y/o llantas de chapa **hasta 8 cm de longitud y/o 0,5 cm de anchura.**
- Arañazos en llantas de aluminio de hasta **4 cm de longitud y/o 0,5 cm de ancho** con un máximo de 2 arañazos por llanta siempre y cuando sean subsanables aplicando solo una pintura.



8.2 Llantas y tapacubos

Facturables

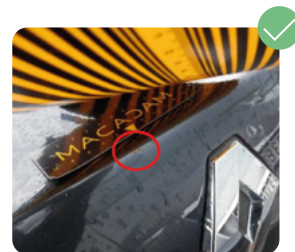
- Llantas que presenten **corrosión**, malas reparaciones o falta de reparación.
- Tapacubos rotos o **deformados**.
- **Arañazos** en tapacubos y/o llantas de chapa con arañazos superiores a 8 cm de longitud y/o 0,5 cm de anchura.
- Llantas de aluminio con **golpes o arañazos** superiores a 4 cm de longitud y/o 0,5 cm de anchura.
- La **ausencia de tuercas** y llaves antirrobo.
- Llantas y tapacubos que **no sean originales** al modelo.



8.3 Pintura

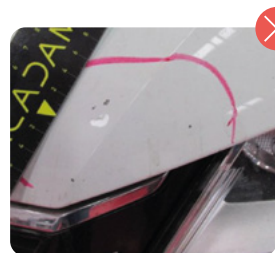
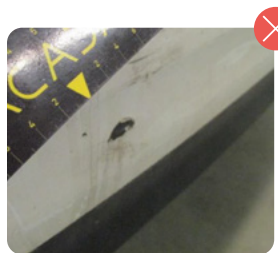
No facturables

- Un **impacto aislado** de 5 mm de diámetro máximo en las capas de laca o color. Varios impactos en la misma pieza que la suma del área dañada no supere los 5 mm de diámetro.
- **Arañazos** en las capas de laca o color siempre que no superen los 15 mm de largo.
- Varios arañazos siempre que en la suma de su longitud afectada no superen los 15 mm.
- **Pequeños trabajos de pulido** que no superen los 10 minutos de trabajo.



Facturables

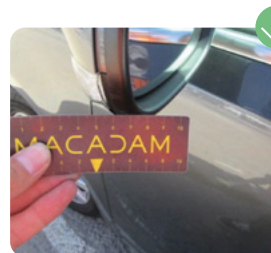
- Reparaciones que **no superen los mínimos de calidad** impuestos por fabricante.
- **Impactos en las capas de laca y calor** y que presenten corrosión o superen 5 mm de diámetro (sin abolladura).
- **4 o más impactos** localizados en superficies inferiores a un DIN A4, independientemente del tamaño.
- **Arañazos superiores a 15 mm**, o menores que se repiten en más de 3 ocasiones en la misma pieza. **Cualquier tipo de óxido**, en cualquier medida o lugar.
- **Pulidos de piezas completas**, por daños o envejecimiento, o superiores a 10 minutos de trabajo.



8.4 Carrocería

No facturables

- Un **leve impacto de 10 mm** de diámetro máximo en la carrocería y que no afecte a las capas de laca o color.
- **Roces y abrasiones muy leves** en elementos plásticos que no supongan pérdida de material (paragolpes, molduras, espejos, etc.).



Facturables

- Impacto o deformaciones **superiores a 10 mm** de diámetro.
- **Dos o más impactos**, que aún siendo inferiores a 10 mm, se ubican en la misma pieza.
- **Deformaciones u holguras en elementos plásticos** o que los mismos se encuentren sueltos.
- **Roces y abrasiones en elementos plásticos** que supongan pérdida de material (paragolpes, espejos, etc.).
- Holguras, roturas o un funcionamiento defectuoso **no imputables a la garantía del vehículo** o cuyo origen esté en la reparación del elemento afectado.



8.5 Importe a facturar

Los importes a facturar serán determinados por el **perito**, teniendo en cuenta las siguientes premisas:

- Si el fabricante **admite** la reparación de la pieza, se procederá a tasar el daño en función de magnitud, extensión, severidad, etc.
- Si el fabricante **no admite** la reparación de la pieza, se procederá a valorar la sustitución del elemento por una pieza nueva.
- Si la pieza admite reparación, pero la magnitud de los daños **aconseja la sustitución** se procederá a valorar dicha sustitución por una pieza nueva.
- Si los daños son **repetitivos** en la pieza u ocupan una **amplia superficie de la zona** se podría valorar la sustitución por una pieza nueva.



ALPHABET

Your mobility. Made easy.