

ALPHABET



Guía de uso y desgaste

www.alphabet.es

Índice

1. Pasos e indicaciones a tener en cuenta para la devolución	4
2. Interiores	8
2.1 Daños admitidos en el habitáculo Turismos, todoterreno y vehículo industrial	9
2.2 Daños facturables en el habitáculo	10
3. Zona de carga de turismos	12
3.1 Daños en zona de carga Turismos	13
3.1 Daños en zona de carga Ejemplos considerados como normales en zonas de carga	14
3.1 Daños en zona de carga Turismos	15
4. Zona de carga industriales	16
4.1 Daños admitibles en zona de carga Vehículos industriales, todoterreno, etc.	17
4.2 Daños facturables en zona de carga Vehículos industriales, todoterreno, etc.	18
5. Limpieza del vehículo	20
5.1 Daños admitidos en limpieza Moquetas, asientos, techo y tejidos	21
5.2 Daños facturables en limpieza Moquetas, asientos, techo y tejidos	22
6. Otros daños facturables	23
6.1 Otros daños No aceptables	24

7. Importes a facturar	25
7.1 Importes a facturar	26
7.1 Importes a facturar Listado de precios de elementos faltantes	27
7.2 Importes a facturar Tabla de importes para limpieza	28
8. Exteriores	29
8.1 Parabrisas, ópticas, etc Aceptables	30
8.1 Parabrisas, ópticas, etc No aceptables	31
8.2 Llantas y tapacubos Aceptables	32
8.2 Llantas y tapacubos No aceptables	33
8.3 Pintura Aceptables	34
8.3 Pintura No aceptables	35
8.4 Carrocería Aceptables	36
8.4 Carrocería No aceptables	37
8.5 Importe a facturar	38

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

Pasos e indicaciones a tener en cuenta para la devolución

- Es necesario que **el vehículo se entregue limpio (interior y exterior)** para una correcta inspección.
- Se debe entregar con todos los **documentos, opciones y accesorios que disponía al inicio o que se hayan facilitado/instalado durante la vigencia del contrato, en el estado original en que se facilitaron.**
 - **Manual de mantenimiento y garantía del vehículo.**
 - **Ficha técnica y permiso de circulación** (verificar si se trata de ficha telemática).
 - **Manual de instrucciones del vehículo.**
 - **Se aconseja dejar los elementos anteriores en el interior de la guantera.**
 - **Dos juegos de llaves.** En el caso de devolver la llave en un plazo superior a una semana de la entrega del vehículo, le será facturado el coste íntegro de la llave.
 - **Otros elementos del vehículo que son susceptibles de manipulación** 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, etc.

Pasos e indicaciones a tener en cuenta para la devolución

- En caso de **que el vehículo esté dotado de GPS y/o Bluetooth**, borre los datos a fin de preservar la privacidad.
- Revisión conjuntamente con el verificador el **parte de devolución fechado y firmado**.
 - 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 los vehículos **se rotulan sin autorización** del arrendador o está contratada la rotulación, pero no facturada previamente, bien con vinilo o con pintura, y son devueltos con la rotulación, habrán de ser restaurados a su estado original, previa peritación con el sistema de valoración correspondiente con cargo al cliente y en función de la extensión del vinilo utilizado, así como las posibles reparaciones de las piezas necesarias a fin de homogeneizar el aspecto exterior del vehículo.
- Las **transformaciones realizadas por el arrendatario** sin autorización del arrendador pueden ser susceptibles de imputar cargos en función de la transformación realizada y de los daños que pudieran originar en su montaje o desmontaje.

Pasos e indicaciones a tener en cuenta para la devolución

- En función del daño, el perito determinará el método de reparación más adecuado a la pieza determinada, teniendo en cuenta importe económico y calidad de la reparación valorada. Si el daño no es reparable se aplicará el precio de sustitución del elemento.
- Los **daños exteriores** se valoran con herramienta de valoración (GT Estimate, Audatex o Eurotax).
- Los **elementos interiores** a sustituir llevarán el precio indicado por la herramienta de valoración (GT Estimate, Audatex o Eurotax).
- Se considerarán **daños facturables** aquellos daños que no cumplan con los criterios establecidos en la guía o de no poner medidas paliativas al daño, o un mal uso.
- Si el seguro es por su cuenta, deberá devolverse totalmente reparado exteriormente, para evitar coste de refacturación.
- **ITV en vigor**, en el caso que no esté en vigor se facturará un sobrecoste de 130€ por realizar la retirada en grúa al no poder circular y no poder llevar a cabo nuestro servicio habitual de recogida a través de conductores.

02. Interiores

2.1 Daños admitidos en el habitáculo

Turismos, todoterreno y vehículo industrial

- Se considerarán como **desgaste**, aquellos elementos que por naturaleza del uso al que son destinados sufran un deterioro o envejecimiento acorde a los km que presente (sin presentar roturas o desgastes producidos por un elemento externo).
- 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.
- 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 como daño no aceptable y facturable, aquellos elementos que están dañados por quemaduras, que presenten agujeros y otro tipo de daño **que implique pérdida de material y que no presentaban en la entrega del vehículo**; así como los daños resultantes de una transformación realizada no autorizada por Alphabet.



Revestimiento puerta roto



Quemadura revestimiento puerta



Quemadura asiento



Quemadura maqueta



Embelecedor roto



Quemadura revestimiento techo



Asiento roto



Rotura revestimiento techo



Quemadura embellecedor puerta



Rotura fuelle palanca



Rayado revestimiento pilar



Rayado revestimiento puerta



Deformado revestimiento puerta



Rayado revestimiento puerta



Rayado revestimiento puerta

03. Zona de carga de turismos

3.1 Daños en zona de carga

Turismos

- Se aceptarán como normales, 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.
- Para **daños de chapa interior**, se entienden como daños normales cuando la zona afectada no supere el 10% de la pieza y no existan abolladuras o deformaciones.
- 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

Ejemplos considerados como normales en zonas de carga



3.1 Daños en zona de carga

Turismos

- Se considerarán como daño **no aceptable y facturable**, aquellos elementos dañados por roces, abrasiones, ralladuras, que estén producidos por circunstancias no habituales a un uso correcto o 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 revetimiento maletero



Rayado embellecedor acceso maletero

04. Zona de carga industriales

4.1 Daños admitibles en zona de carga

Vehículos industriales, todoterreno, etc.

- Se aceptarán como normales, 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.
- Para daños de chapa interior, se entienden como daños normales cuando la zona afectada no supere el 10% de la pieza y no existan abolladuras o deformaciones. Se acepta 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.



4.2 Daños facturables en zona de carga

Vehículos industriales, todoterreno, etc.

- Se considerarán como **no aceptables**:
 - 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 las superficie de la pieza.
 - Abolladuras en paneles, pase de ruedas, separadores de carga, etc. (implican reparación y pintura).
 - Daños del interior que afecten al funcionamiento o uso de puertas, ventanas y otros elementos.



Abolladura zona de carga



Deformación interior
zona de carga



Abolladura zona de carga



Abolladura zona de carga



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 revestimiento zona de carga



Abolladura zona de carga



Panel zona de carga roto



Panel zona de carga roto



Rayado panel zona de carga



Rayadura panel zona de carga

- La valoración de los daños se realizará mediante herramienta de valoración Audatex, Eurotax, GT Motive.

05. Limpieza del vehículo

5.1 Daños admitidos en limpieza

Moquetas, asientos, techo y tejidos

- Se aceptarán como **normales**:
 - Suciedad y manchas que salgan con una limpieza general básica.
 - Aspirado del vehículo.



5.2 Daños facturables en limpieza

Moquetas, asientos, techo y tejidos

- Se considerarán como **no aceptable**, aquellas limpiezas que:
 - Implique una limpieza especializada para eliminar las manchas.
 - Aspirado especial por pelos de animal.
 - Olores desagradables que requieran de limpieza especializada para ser eliminado.
 - Suciedad, tierra, basura y otros elementos que pueda requerir un aspirado exhaustivo.



06. Otros daños facturables

6.1 Otros daños

No aceptables



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

07. Importes a facturar

7.1 Importes a facturar

Los importes a facturar serán determinados por el **perito tasador**, 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.

7.1 Importes a facturar

Listado de precios de elementos faltantes

- El resto de elementos faltantes no incluidos en el listado, se **facturan a precio de sustitución**.
- Estos elementos son susceptibles de llevar cargo económico en función del estado en que se devuelven (rotos, deformados, etc.), el importe podría variar en función del daño.

Elementos	Importe
Permiso de circulación	30€
Ficha técnica	60€
Libro de mantenimiento	60€
Manual de usuario	30€
Mechero	30€
Cenicero	35€
Tuerca antirrobo	35€
Restos elementos (bandeja, radio, CD navegación, sistema antipinchozo, rueda repuesto, etc.)	Peritar
Segunda llave	Coste Real

7.2 Importes a facturar

Tabla de importes para limpieza

	Importe
Limpieza básica <ul style="list-style-type: none">- Aspirado normal.- Manchas que salgan con agua y jabón.	0€
Intermedia <ul style="list-style-type: none">- Manchas en pieza localizada que impliquen la utilización de productos especiales.	50€
Alta <ul style="list-style-type: none">- 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 valorar sustitución del elemento.



08. Exteriores

8.1 Parabrisas, ópticas, etc

Aceptables

- **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.

8.1 Parabrisas, ópticas, etc

No aceptables

- **Cristales o luces rotos**, picados, oscurecidos, dañados, filtraciones u opacos.
- **Grietas o marcas en las luces** que impidan el correcto funcionamiento de la luz.
- Marcas o **grietas de más de 1 cm**, o la suma de los daños superen 1 cm, situadas en el parabrisas.
- **Impactos de menos de 1 cm** situadas en Zona A del parabrisas. 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

Aceptables

- 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** máximo 2 por llanta siempre y cuando sean subsanables aplicando solo una pintura.



8.2 Llantas y tapacubos

No aceptables

- 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

Aceptables

- 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 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.



8.3 Pintura

No aceptables

- 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. No se acepta óxido en ninguna medida o lugar.
- **Pulidos de piezas completas**, por daños o envejecimiento, o superiores a 10 minutos de trabajo.



8.4 Carrocería

Aceptables

- Un **leve impacto de 10 mm** de diámetro máximo en la carrocería y que no afecten 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.).



8.4 Carrocería

No aceptables

- 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 este en la reparación del elemento afectado.



8.5 Importe a facturar

Los importes a facturar serán determinados por el **perito tasador**, 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