



WELCOME GUIDE



WELKOM

Beste klant,

Proficiat met uw nieuwe wagen.

Deze gids geeft u meer informatie over de belangrijkste diensten van Leasys en verzekerd u van een serene mobiliteit gedurende uw contract.

Goede reis!

Deze handleiding vervangt uiteraard de huurovereenkomst niet, die steeds primeert op de inlichtingen in deze brochure. Leasys behoudt het recht om de inhoud van deze handleiding aan te passen zonder vooraf de klant op de hoogte te stellen.

HOE KUNT U CONTACT MET ONS OPNEMEN?

U kan ons bereiken op dit nummer **02 808 40 61** voor al uw vragen.

- Optie **1**: Pechbijstand en takeldienst 24/7
- Optie **2**: Aangifte en opvolging schadedossier
- Optie **3**: Schade of diefstal tankkaart 24/7
- Optie **4**: Betaalachterstand
- Optie **5**: Overige vragen

UW LEASYS ASSISTENT



 **02 808 40 61**

Wij raden u aan om ons telefoonnummer in uw telefoon op te slaan om ons gemakkelijker te kunnen bereiken.

U kan ons ook een e-mail sturen via customercare.be@leasys.com .

INHOUDSTAFEL

HANDIGE LINKS EN ONS NETWERK	5
BELANGRIJKE INFORMATIE – BASIS REGELS	6
AFLEVERING VAN HET VOERTUIG	7
ONDERHOUD	8
BANDEN	9
SCHADEGEVALLEN	10
HERSTELLING EIGEN SCHADE - GLASBREUK	11
PECHBIJSTAND	12
VERVANGWAGEN	13
IN HET BUITENLAND	14
DIEFSTAL	15
INLEVERING VAN HET VOERTUIG	17
VERVROEGDE INLEVERING	18

HANDIGE LINKS EN ONS NETWERK

Alle informatie over uw voertuig, uw wagenpark of uw contract is altijd in real time beschikbaar.



MY-LEASYS

Van voertuig tot wagenpark, volg en beheer uw diensten 100% digitaal.

Met het portaal **My Leasys** kunt u het aantal afgelegde kilometers, het verbruik en de onderhoudsstatus van uw voertuigen controleren en op elk moment geavanceerde en aanpasbare rapporten over uw wagenpark downloaden.



Met de **UMOVE** app, krijg je alle hulp die je nodig hebt en heb je alle diensten met betrekking tot uw huur binnen handbereik. Geolocaliseer uw voertuig, raadpleeg uw ritten en verbruik dankzij specifieke rapporten, en krijg met één klik toegang tot alle Leasys-toepassingen.



Moet u uw voertuig onderhouden? Een reparatie doen?

Raadpleeg de kaart van de Leasys-servicecentra en zoek het dichtstbijzijnde erkende centrum om een afspraak te maken.



BELANGRIJKE INFORMATIE – BASIS REGELS

- Gebruik uw wagen als een goede huisvader en hou u strikt aan het verkeersreglement en andere geldende voorschriften.
- Laat het onderhoud volgens de planning uitvoeren. Eventuele schade ten gevolge van nalatigheid en het niet correct opvolgen van de gebruiks- en onderhouds-handleiding van de fabrikant wordt niet gedekt door onze diensten en is voor rekening van de klant.
- De wagen moet tijdig aangeboden worden voor iedere wettelijke periodieke technische controle.
- Verkeersovertredingen en administratieve sancties zijn ten laste van de bestuurder.
- Alle interventies aan uw wagen moeten op voorhand goedgekeurd worden door Leasys.
- Lees goed uw contract om na te gaan welke diensten er inbegrepen zijn.
- Tijdens u huurperiode zal u een nieuw verzekeringsattest ontvangen per e-mail voor het einde van het verzekeringsjaar. Indien u deze niet heeft ontvangen, mag u contact met onze klantendienst via het algemeen nummer.
- U kan de lijst van ons netwerk consulteren via onze website www.leasys.com of via de Umove applicatie.

AFLEVERING VAN HET VOERTUIG

Bij aflevering ontvangt u alle voertuigdocumentatie samen met het **Afleverdocument**, die certificeert de staat waarin uw wagen wordt geleverd. Wij raden u aan te controleren dat model en eventuele opties overeenkomen met wat u heeft besteld, dat alle boorddocumenten aanwezig zijn en dat alle gegevens correct werden genoteerd.

Het Afleverdocument kan ook als bewijs dienen dat u de gemachtigde huurder bent van het voertuig en daarom vragen wij u het zorgvuldig bij de andere boorddocumenten in uw voertuig te bewaren.

Boorddocumenten

- Kentekenbewijs (Deel 1)
- Gelijkvormigheidsattest
- Handleiding onderhoud (constructeur)
- Garantiebewijs
- Verzekeringsattest
- Europees aanrijdingsformulier
- Afleverdocument
- Aangifteformulier schadegeval zonder tegenpartij (DEN001)
- Aangifteformulier schadegeval banden (DEN002)
- Leasys informatieve gids
- Blauwe schijf (parking)

ONDERHOUD

- **ALS UW CONTRACT ONDERHOUDSSERVICE OMVAT**, KUNT U RECHTSTREEKS EEN AFSpraak MAKEN MET ÉÉN VAN ONZE ERKENDE CENTRA VOOR:
 - **Periodiek onderhoud** volgens de instructies van de fabrikant
 - **Buitengewoon onderhoud:** reparatie en vervanging van auto-onderdelen en accessoires die verband houden met de natuurlijke slijtage van het voertuig. (excl. banden)
- **ALS DE ONDERHOUDSSERVICE NIET IN UW CONTRACT IS OPGENOMEN**, ZAL LEASYS DE KOSTEN NIET DEKKEN. WIJ RADEN U AAN OM UW ONDERHOUDEN BIJ EEN OFFICIËLE AUTOHANDELAAR UIT TE VOEREN.

Opgelet! De garantie en de bijstand van Leasys zijn enkel geldig als de periodieke controles tijdig worden uitgevoerd in een erkende centra.

U kunt de **lijst van erkende centra raadplegen** op onze website www.leasys.com of via de Umove-app.



BANDEN

Om veilig de weg op te gaan, moet u ervoor zorgen dat uw banden in perfecte staat zijn. Houd de druk en de groeven in de gaten (min 2mm).

- **INDIEN U DE DIENST BANDEN HEEFT OPGENOMEN IN UW HUURCONTRACT, KAN U EEN AFSpraak MAKEN BIJ EEN DOOR ONS ERKENDE BANDENCENTRALE VOOR:**
 - ▶ Vervanging door slijtage
 - ▶ Zomer/Winter wissel
 - ▶ Stockage van banden
 - ▶ Herstel van banden

- **INDIEN DE DIENST 'BANDEN' NIET IN UW CONTRACT ZIT, ZAL LEASYS DE KOSTEN NIET DEKKEN.**

Lekke of beschadigde band?

Contacteer de pechbijstand via het algemene nummer **02 808 4061**.

Opgelet! Een lekke band wordt niet gezien als een schadegeval.

Een lekke band: een herstelbare lek (ter gevolge van een stuk glas, spijker...)

Schadegeval: onherstelbare schade aan de band (botsing met een stoeprand of een ander obstakel, het rijden in een gat of over brokstukken waardoor alleen de band beschadigd is). Als u de dienst 'dekking schade' in uw contract hebt, vallen de reparatiekosten hieronder. In dat geval, vragen wij u om het formulier DEN002 ingevuld op te sturen naar: clientdamage.be@leasys.com .

SCHADEGEVALLEN

IS UW VOERTUIG **GEÏMMOBILISEERD**?

- ▶ Neem dan eerst contact op met de pechbijstand via het algemeen nummer **02 808 4061**.



DE AANGIFTE VAN HET SCHADEGEVAL, KAN U DOEN VIA HET **MYLEASYS** PLATFORM.

U HEEFT GEEN TOEGANG TOT **MYLEASYS**?

- ▶ Neem eerst contact op met de wegwacht op **02 808 4061**.
- ▶ Stuur de volgende documenten per e-mail op naar clientdamage.be@leasys.com binnen de **twee dagen** na het schadegeval en wacht onze instructies af.

Ongeval zonder derde **Ongeval met derde**

- ▶ DEN001 ingevuld
- ▶ Foto's van de schade
- ▶ Het Europees aanrijdingsformulier ingevuld en ondertekend door beide partijen
- ▶ Procesverbaal indien mogelijk
- ▶ Foto's van de schade

Deze documenten vind u in uw boorddocumentenmap of op onze website www.leasys.com .

Bewaar een kopie van de toegezonden documentatie en houd deze beschikbaar voor het geval Leasys hierom vraagt.

HERSTELLING EIGEN SCHADE - GLASBREUK

UW CONTRACT **OMVAT** DE SCHADE HERSTELDIENST?

De schade in geval van een ongeval met derde in fout of zonder gekende tegenpartij, wordt gedekt door Leasys. Leasys zal de kosten van de reparatie dekken en vervolgens het eigen risico (franchise) in rekening brengen.

De herstelling van **glasbreuk** valt ook onder deze dekking. De franchise wordt enkel in rekening gebracht in geval van vandalisme en ongeluk zonder derde of in fout.

UW CONTRACT **OMVAT NIET** DE SCHADE HERSTELDIENST?

U of uw verzekeraar zal verantwoordelijk zijn voor de reparatiekosten.

Neem contact op met uw verzekeraar om te informeren naar de procedure.

Om na te gaan welke diensten in uw huurcontract zijn inbegrepen, kunt u ons **MyLeasys** portaal raadplegen.



PECHBIJSTAND

Bij pech of ongeval kunt u rekenen op onze pechbijstand op het nummer **+32 (0) 2 808 40 61**.

Gelieve uw locatie, de aard van het schade en de gegevens van het voertuig te vermelden.

Ons bijstandscentrum organiseert de takeling van de wagen naar het dichtstbijzijnde hersteller. Indien mogelijk, zal de wagen ter plaatse hersteld worden door een mobiele werkplaats.

In geval van immobilisatie zal een vervangwagen uw ter beschikking worden gesteld

- ▶ voor een periode van maximum 5 dagen, indien optie vervangwagen **niet** in uw contract zit
- ▶ tot uw wagen hersteld is, indien de optie vervangwagen **wel** in uw contract zit.

VERVANGWAGEN

Indien u de optie "vervangwagen" in uw contract heeft, zal Leasys in geval van mechanische of andere immobilisatie van meer dan 24 uur of in geval van diefstal of brand, een vervangwagen ter beschikking stellen.

De vervangwagen moet binnen **24 uur** nadat uw wagen hersteld is, worden teruggebracht in dezelfde staat en met hetzelfde brandstofpeil als toen het voertuig werd opgehaald.

Vergeet niet het verhuurbedrijf te vragen om een kopie van het contract met melding van het brandstofpeil en de staat van het voertuig op het moment dat u de vervangwagen gaat ophalen. **Hou dit document goed bij.**

De vervangwagen wordt niet ter beschikking gesteld in geval van verlies van het kentekenbewijs, de sleutels, de nummerplaten of inbeslagneming van het voertuig door de gerechtelijke autoriteiten ten gevolge van het niet uitvoeren van periodieke controles en/of een overtreding van de wegcode.

Inleveren van de vervangwagen

Contacteer ons op het nummer **02 808 40 61**, eenmaal dat uw wagen hersteld is voor verder instructies i.v.m. het inleveren van de van vervangwagen.

IN HET BUITENLAND

Verzekeringsattest

Het voertuig mag enkel worden gebruikt in alle landen vermeldt op het verzekeringsattest.

Machtiging

Het afleveringsdocument geldt tevens als een machtiging van Leasys om met het voertuig binnen de Europese Unie te rijden. Om naar een land buiten de Schengenzone of naar internationale transitzones van havens of luchthavens te reizen, moet u in het bezit zijn van een "circulatievergunning" die door Leasys op verzoek wordt afgegeven op customer-care@leasys.com. Indien deze vergunning niet aan de bevoegde autoriteiten kan worden voorgelegd, kan de auto in beslag worden genomen.

Pechbijstand - Dringende herstellingen

Hebt u pechbijstand nodig in het buitenland? Dan kan u ons bereiken via het algemeen nummer **+32 2 808 4061**.

Dringende kosten

In geval van nood en indien er geen door Leasys erkend bijstandscentrum in de buurt is, kan de gebruiker van het voertuig de kosten van kleine herstellingen voorschieten, **tot een maximum van 150 euro**. In ieder geval dient u contact met ons op te nemen om voorafgaande toestemming voor terugbetaling te verkrijgen.

Voor alle terugbetalingen, vragen wij u om binnen **15 dagen** na het ongeval, het formulier 'Aanvraag terugbetaling' ingevuld op te sturen naar customer-care@leasys.com, samen met **de originele factuur**. De factuur moet **op naam van de klant** staan met vermelding "BETAALD".



DIEFSTAL

Diefstal van het voertuig

Volledige of gedeeltelijke diefstal, brand of vandalisme dient u dit binnen 24 uur na de gebeurtenis te melden aan de bevoegde autoriteiten. In het rapport moet worden vermeld dat het voertuig eigendom is van Leasys en moet onmiddellijk naar Leasys worden gestuurd.

Terugggevonden voertuig na diefstal

Stel Leasys en de bevoegde autoriteiten onmiddellijk op de hoogte dat het voertuig terugggevonden is en stuur documenten mee, die door de bevoegde autoriteiten werden afgegeven (proces-verbaal van teruggave van het voertuig met vermelding van de, bij de ontdekking van het voertuig, vastgestelde schade of van eventuele "verborgen schade").

Diefstal/verlies van sleutels

In geval van **diefstal** van de voertuigsleutels, stuurt u de aangifte binnen 3 werkdagen naar Leasys op. Wij zullen u bij ontvangst van de aangifte verdere instructies bezorgen.

In geval van **verlies** van de voertuigsleutels, zal Leasys de kosten van de interventie aan het voertuig aan de klant aanrekenen.

U kan de diefstal aangeven via ons platform **MyLeasys** of per e-mail naar clientdamage.be@leasys.com .



DIEFSTAL

Diefstal/verlies/beschadiging van het kentekenbewijs en de kentekenplaat (-platen)

U moet een klacht indienen bij de bevoegde autoriteiten. Het proces-verbaal moet uitdrukkelijk het inschrijvingsnummer vermelden en het feit dat LEASYS eigenaar is van het voertuig (het wordt sterk aanbevolen om bij het begin van het contract een kopie te maken van het inschrijvingsbewijs en deze op een veilige plaats te bewaren).

Kentekenbewijs / nummerplaat(en) teruggevonden na diefstal / verlies

U moet een verklaring afleggen bij de bevoegde autoriteiten.

In geval van verlies of diefstal wordt de plaat onmiddellijk gewist en wordt een nieuwe plaat aangevraagd. Dit kan kosten met zich meebrengen die u in rekening kunnen worden gebracht.

De diefstal van het kentekenbewijs of de nummerplaat(en), kan u aangeven door een e-mail te sturen naar customercare.be@leasys.com .

INLEVERING VAN HET VOERTUIG

Afspraak voor de expertise van uw wagen

Enkele weken voor het einde van het contract neemt onze deskundige contact met u op en stelt u een afspraak voor de eindinspectie voor. Het voertuig moet ingeleverd worden bij **een erkende concessiehouder**.

Annulatie/wijziging van uw afspraak

U kan, tot maximum 2 dagen werkdagen voor de expertise, uw afspraak wijzigen of annuleren. Indien u ons niet tijdig verwittigt of u bent niet aanwezig op de dag van expertise, worden er u annulatiekosten aangerekend.

Inlevering door een derde

Indien een andere persoon dan de gebruiker van het voertuig, verantwoordelijk is voor het inleveren van het voertuig, moet hij/zij een volmacht overleggen om het inleveringsrapport te kunnen ondertekenen.

Controleer of alle **schadegevallen** die tijdens de huurperiode hebben plaatsgevonden , aan Leasys zijn gemeld. Op de dag van de inlevering van het voertuig is het mogelijk om eventuele niet eerder gemelde schade aan de expert te melden.

INLEVERING VAN HET VOERTUIG

De dag van de expertise

Het voertuig moet worden teruggegeven in dezelfde staat als waarin het werd ontvangen (samen met alle geleverde accessoires), met uitzondering van schade als gevolg van natuurlijke slijtage. **Alle schade of afwijkingen die niet te wijten zijn aan natuurlijke slijtage en niet gerechtvaardigd worden door een schadedossier**, zullen aangerekend worden aan de klant.

Onze beoordelingen zijn gebaseerd op de normen van Renta: www.renta.be .

Bij de inlevering wordt een **proces-verbaal van inlevering met expertise (PVRE)** opgemaakt met vermelding van: de algemene staat van het voertuig, de kilometerstand, de staat van de banden, de evaluatie van eventuele schade en de aanwezigheid van documenten, sleutels en boordapparatuur. De klant zal het overdrachtsrapport en een expertiserapport moeten ondertekenen om de overdracht van het voertuig te formaliseren en zal de mogelijkheid hebben om de evaluatie van de eventuele schade die hem wordt aangerekend, te contesteren.

Indien het voertuig niet op de vervaldag wordt ingeleverd, worden strafrechtelijke sancties en/of een klacht wegens verduistering ingediend.

Voor al uw vragen i.v.m de inlevering van uw voertuig kan u contact met ons opnemen via het nummer **02 808 4061** of stuur een uw vraag naar customercare.be@leasys.com.

VERVROEGDE INLEVERING

Op elke vervroegde inlevering van het voertuig, zal de teruggaveboete volgens de algemene voorwaarden van het door de klant gesloten contract, toegepast worden.

Gelieve elk verzoek voor een vervroegde inlevering op voorhand te sturen naar customercare.be@leasys.com .

Goede reis

