



Manual Informativo

Guía de servicios de Leasys

Bienvenido a la guía de servicios de Leasys

Esta guía le permitirá conocer los principales servicios ofrecidos por Leasys y la mejor manera de disfrutar de los mismos con objeto de garantizarle su movilidad durante el periodo de alquiler del vehículo que estipula el contrato firmado.

Le recordamos que, por su seguridad, es conveniente que mantenga el vehículo en buen estado de mecánica y que compruebe la presión de sus neumáticos de forma periódica. Por ello, le invitamos a leer con atención el presente Manual Informativo y le recordamos que, para cualquier consulta, puede dirigirse en cualquier momento a nuestra Línea Directa o entrar en nuestra página web, www.leasys.com

¡Buen viaje!



El presente Manual Informativo no sustituye al Acuerdo Marco de alquiler establecido entre las partes. Leasys se reserva el derecho a modificar en cualquier momento el contenido del manual sin obligación de avisar previamente al Cliente.

Índice

Asistencia al Cliente	2
Entrega del vehículo	3
Correcto uso del vehículo	4
Mantenimiento del vehículo	5
Reparaciones en la carrocería	6
Servicio neumáticos	7
Vehículo de sustitución	8
Asistencia en carretera	9
Emergencias y reembolso de gastos	10
Multas y coberturas de seguro	11
Siniestro	12
Robo e incendio	13
Devolución del vehículo	14
Compra del vehículo al término del contrato	15

Leasys pone a su disposición una Línea Directa gratuita para garantizarle un contacto permanente con nuestra plataforma de atención telefónica.

A través de un contestador automático podrá seleccionar la opción correspondiente al servicio que desee o interactuar con un operador.

Le recomendamos que memorice en su teléfono móvil nuestra Línea Directa para tener un acceso inmediato en caso de necesidad.

Puede contactar con nuestra Línea Directa para obtener la lista de Centros de Asistencia concertados con Leasys en la zona indicada por el beneficiario del vehículo alquilado.

En el momento de la entrega del vehículo se le facilita toda la documentación correspondiente, que incluye el **Acta de Entrega**, que certifica las condiciones del vehículo en el momento de la misma.

Le recomendamos que compruebe que el modelo y el equipamiento adicional, en su caso, correspondan a lo que usted haya solicitado. Por otra parte, le invitamos a que compruebe que está toda la documentación que debe llevar a bordo y la exactitud de los datos.

Después de firmar el Acta de Entrega, deberá conservar una copia junto con los demás documentos del vehículo.

En caso de que encuentre discrepancias, le rogamos lo indique en el Acta de Entrega y lo comunique en el momento de la recogida.

Le recordamos que dicha copia puede servir como autorización para la conducción del vehículo en los países autorizados por la Carta Verde, por lo que le recomendamos la lleve siempre en el vehículo.

Documentación de a bordo:

- Autorización de Circulación y Ficha Técnica Electrónica
- Manual de Uso y mantenimiento (fabricante)
- Manual Informativo
- Formulario de denuncia de siniestro (DEN 001- DEN 002)
- Certificado de garantía del vehículo
- Certificado de seguro
- Carta Verde
- Carta de Autorización
- Copia del Acta de Entrega

Impuesto de circulación - Le recordamos que no es obligatorio llevar en el vehículo justificante del pago del impuesto de circulación ni facilitar el mismo a la autoridad competente que pudiera solicitarlo.

Compruebe la presencia de las dos llaves o de la llave maestra y del resto del equipamiento previsto (p. ej. rueda de repuesto, kit antipinchazos, gato y llave de perno, triángulos y chaleco reflectante).



Solo podrán conducir el vehículo las personas autorizadas para ello, con permiso de conducir en vigor según la normativa.

El conductor deberá cuidar y utilizar correctamente el vehículo, cumpliendo escrupulosamente las disposiciones previstas en la Ley de Circulación vigente y posteriores normas legislativas.

Con objeto de garantizar un mejor mantenimiento y conservación del vehículo, el usuario estará obligado a respetar todas las indicaciones contenidas en el Manual de Uso y Mantenimiento del fabricante.

El vehículo deberá ser utilizado conforme a lo indicado en el permiso de circulación y ficha técnica original del vehículo y no podrá destinarse al transporte de personas o mercancías superiores a lo previsto en el Permiso de circulación y el Manual de Uso y Mantenimiento del fabricante.

No se autoriza bajo ninguna circunstancia la manipulación del cuentakilómetros.

Protección del medio ambiente: un uso correcto del vehículo, además de garantizar la seguridad vial, contribuye al control y reducción de la contaminación, además de optimizar su consumos de combustible.

A continuación les recordamos algunas medidas fundamentales:

- No calentar el motor en parado.
- Moderar la velocidad y el régimen de marcha.
- Realizar los mantenimientos programados.
- Controlar la presión de los neumáticos.

Circulación en el extranjero: el vehículo puede circular en todos los países señalados en la Carta Verde. El Acta de Entrega sirve como autorización de Leasys para la circulación en el extranjero.

Para poder disfrutar del servicio de Mantenimiento Ordinario y Extraordinario, debe dirigirse solo y exclusivamente a nuestros Centros Autorizados, en los que le recomendamos pedir cita.

Para buscar el punto de asistencia más cómodo, contacte con nuestra Línea Directa.

La garantía y el servicio de asistencia de Leasys son válidos solo si se respetan las revisiones periódicas, que por lo tanto constituyen un derecho y al mismo tiempo un deber.

Leasys debe autorizar previamente todas las intervenciones que se deban realizar en el vehículo.



Recomendamos que compruebe el nivel de los líquidos y la presión de los neumáticos en los kilómetros indicados en el Manual de Uso y Mantenimiento. Cualquier reparación que sea necesaria en los periodos intermedios deberá realizarse en los Centros de Asistencia concertados Leasys.

En caso de avería que provoque la inmovilización del vehículo es necesario pedir asistencia en carretera a la Línea Directa.

En lo que se refiere a la **Garantía y los correspondientes Servicios Complementarios** ofrecidos por el fabricante durante dicho periodo, el Cliente deberá consultar el correspondiente Manual de Uso y Mantenimiento y, en caso necesario, avisar siempre a la Línea Directa de Leasys.

Los servicios previstos en el contrato no pueden facilitarse en el extranjero. Por lo tanto, en caso de inmovilización acontecida fuera del país, deberá ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente en el número 900 822777 para que le indiquen los pasos a seguir.

Para todas las reparaciones de carrocería, debe dirigirse solo y exclusivamente a nuestros Centros Autorizados, en los que le recomendamos pedir cita.

Para buscar el punto de asistencia más cómodo, contacte con nuestra Línea Directa.

Leasys debe autorizar previamente todas las intervenciones que se deban realizar en el vehículo.

Modificaciones en el vehículo

El Cliente no realizará ni permitirá que se realicen modificaciones no autorizadas por Leasys en el vehículo ni colocará ningún tipo de texto (ya sea publicitario o de otro tipo) en el mismo sin la autorización expresa de Leasys.

Para la instalación de cualquier tipo de accesorio, incluso del enganche de remolque tras la entrega del vehículo, el Cliente deberá ponerse en contacto con la Línea Directa para seguir las indicaciones correspondientes.

Leasys se reserva la facultad de no sustituir ni reparar los daños derivados del montaje de accesorios no autorizados ni de posibles daños en la carrocería.



La sustitución de los neumáticos, si está prevista en el contrato, deberá solicitarse con cita previa en los Centros de Asistencia de neumáticos concertados, al llegar a la profundidad mínima de la banda de rodadura prevista en las normas vigentes. Para buscar el punto de asistencia más cómodo, contacte con nuestra Línea Directa.

Se proporcionarán neumáticos nuevos y homologados para el vehículo tal y como están previstos en el Permiso de circulación. No están previstas marcas específicas.

Las reparaciones por **pinchazo** y los daños correspondientes derivados no están previstos salvo acuerdo contrario en el contrato. Le recordamos que continuar la marcha con un neumático pinchado, además de no garantizar la seguridad vial, provoca daños irreparables en el mismo.

El pinchazo no se considera siniestro.

Cualquier reparación de los neumáticos deberá ser autorizada previamente por Leasys; en casos de emergencia, póngase en contacto con la Línea Directa para recibir indicaciones.

Mantenimiento de los neumáticos: le recordamos que debe comprobar periódicamente el desgaste y la presión de las ruedas (en frío).

Siniestros neumáticos: en caso de que un golpe contra la acera (bordillazo) provoque daños sobre las ruedas, rellene el formulario DEN002 Neumáticos (proporcionado en nuestros Centros de Asistencia concertados o disponible en la página web) y envíelo conforme a las indicaciones del formulario.



Vehículo de sustitución

En caso de que esté previsto en el contrato, si se produce una inmovilización técnica superior a 24 horas (Certificación del Taller Autorizado) o en caso de robo/incendio (es necesaria la denuncia a la autoridad competente), Leasys pondrá a disposición un **vehículo de sustitución** según las modalidades y disponibilidad de las oficinas de alquiler concertadas.

El contrato de alquiler se establece inicialmente con una duración de tres días. Leasys se encargará de la prórroga del mismo, en su caso, hasta que se finalice la reparación correspondiente.

El vehículo de sustitución deberá devolverse en las 24 horas siguientes a la fecha de comunicación de la reparación del vehículo, que ha de realizarse en las mismas condiciones y con el mismo nivel de combustible existente en el momento de la recogida.

Serán a cargo del cliente los posibles cargos derivados de retrasos en la devolución del vehículo de sustitución.

Le recordamos que solicite en la oficina de alquiler la copia del contrato que certifique el nivel de combustible y las condiciones del vehículo en el momento de la entrega y de la recogida.

No se prevé vehículo de sustitución en caso de pérdida de la documentación facilitada del vehículo, de las llaves, de las matrículas o inmovilización del vehículo por las Autoridades Competentes.



Asistencia en carretera

Si está previsto en el contrato, el servicio incluirá el remolcado y la asistencia en carretera en caso de avería que dé lugar a la inmovilización del vehículo.

En caso de que sea necesario, póngase en contacto con la Línea Directa comunicando el lugar de inmovilización y los datos del vehículo.

Nuestro Centro de Coordinación organizará el remolcado al Centro de Asistencia concertado más cercano, salvo si es posible la reparación *in situ* con taller de reparación móvil.

Circulación en el extranjero: en caso de necesidad, póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente para recibir las indicaciones correspondientes.

Leasys, en caso de que se presenten las condiciones o en caso de efectiva necesidad, ofrece los siguientes servicios:

- Recogida del vehículo reparado*.
- Repatriación del vehículo desde el extranjero.
- Noche en hotel.
- Vuelta/continuación del viaje de los pasajeros.

Para más indicaciones sobre la forma y los procedimientos que hay que realizar, póngase en contacto con la Línea Directa.

*Previsto solo en caso de inmovilización del vehículo durante más de 24 horas y a más de 50 km del lugar de residencia del usuario.



En situaciones de emergencia o de absoluta necesidad, y en caso de que no haya cerca ningún Centro de Asistencia concertado Leasys, el usuario del vehículo puede adelantar los gastos de pequeñas reparaciones por un máximo de 150,00 euros.

Para los gastos de emergencia siempre es necesario ponerse en contacto con la Línea Directa con el fin de obtener la autorización previa.

Envíe por escrito en los quince días siguientes al incidente la solicitud de reembolso, indicando sus datos (nombre y apellidos, modelo y matrícula del vehículo, datos bancarios, junto con una breve descripción por escrito de lo ocurrido) y adjuntando el original de la factura, que deberá llevar la mención «PAGADO» y deberá estar a nombre de:

Leasys SPA Sucursal en España
CIF: W0056629I
Avenida de Madrid,15
28802 Alcalá de Henares (Madrid)

Leasys tramitará el reembolso de la factura.

Para más indicaciones sobre la forma y los procedimientos que hay que realizar, póngase en contacto con la Línea Directa.



Todas las sanciones pecuniarias o administrativas por infracción de las normas de la Ley de la Circulación relacionadas con la circulación del vehículo en alquiler corren totalmente por cuenta del Cliente.

Las multas notificadas a Leasys se reenviarán a la autoridad competente para que se notifiquen directamente al arrendatario.

Las posibles multas notificadas al conductor durante el uso del vehículo de sustitución no serán gestionadas por Leasys.

Es necesario disponer a bordo del vehículo del Certificado de Seguro (facilitado en el momento de la entrega del vehículo).

En caso de accidente y para identificar a la Compañía sobre los vehículos implicados hay que solicitar al conductor del vehículo contrario que muestre el Certificado de Seguro. En caso de incidencia.



En caso de siniestro, independientemente del alcance de los daños y de la presencia o no de la parte contraria, hay que seguir las indicaciones siguientes:

- Rellene el formulario DEN001 o DEN002 Neumáticos u otra documentación que certifique el siniestro (acta autoridad, otros);
- Envíe la documentación por correo electrónico a siniestros.es@leasys.com en los tres días siguientes a la fecha del incidente;
- Para los siniestros en los que existe denuncia de la autoridad competente, también hay que adjuntar la misma y enviarla por correo electrónico a: siniestros.es@leasys.com

Conserve la documentación enviada y téngala a mano en caso de que Leasys se la solicite.

En caso de no recibir las denuncias en el plazo establecido, Leasys adeudará al Cliente los gastos asumidos por la reparación del vehículo o por la indemnización de terceros que hayan sufrido daños.

Para más información, póngase en contacto con la Línea Directa.



Robo del vehículo: en caso de robo total/parcial, incendio o actos vandálicos, es necesario presentar una denuncia ante la autoridad competente en las 24 horas siguientes al suceso. La denuncia debe especificar que el vehículo es propiedad de Leasys. Envíe la denuncia a Leasys siguiendo las mismas modalidades indicadas en la pág. 12.

Recuperación tras el robo: informe lo antes posible a Leasys de la recuperación del vehículo y envíe la documentación expedida por la autoridad competente (acta de devolución especificando los daños observados en el momento de la localización o indicación de posibles «daños ocultos»).

Robo/pérdida de llaves: es necesario rellenar el formulario de denuncia DEN001 y presentar una denuncia ante la autoridad competente. Envíe la documentación a Leasys siguiendo las mismas modalidades indicadas en la pág. 12. En caso de pérdida de las llaves, Leasys adeudará al Cliente los costes del duplicado de las mismas.

Robo/pérdida/deterioro de la Autorización de Circulación o Ficha Técnica y de la matrícula o matrículas.

Presente una denuncia ante la autoridad competente. En dicha denuncia habrá que especificar expresamente la matrícula y la propiedad de LEASYS del vehículo (le recomendamos fotocopiar el permiso de circulación y conservarlo en un lugar seguro).

Envíe previamente la denuncia o por correo electrónico a gestionvehiculos.es@leasys.com
Póngase en contacto con la Línea Directa para más indicaciones.

Recuperación de la Autorización de Circulación o Ficha Técnica y de la matrícula o matrículas.

Presente una denuncia de recuperación a la autoridad competente. Envíe previamente la denuncia por correo electrónico a gestionvehiculos.es@leasys.com

Al término del contrato, el Cliente deberá acordar con Leasys la devolución del vehículo pidiendo cita a través de la Línea Directa de Leasys.

El vehículo deberá entregarse en las mismas condiciones en las que se recibió (incluidos los posibles accesorios proporcionados por Leasys). Se adeudarán al Cliente los posibles daños o faltas que no se justifiquen por el desgaste normal del vehículo y que no hayan sido notificadas en anteriores partes de siniestro.

En el momento de la devolución un perito colegiado redactará el **Acta de Devolución con Peritaje**, en la que se indicarán las condiciones generales del vehículo, la cuantificación de posibles daños y la presencia de la documentación y del equipamiento de a bordo. El Cliente deberá firmar el **Acta de Devolución con Peritaje** para formalizar la devolución del vehículo y tendrá la posibilidad de aceptar la cuantificación de posibles daños que se le adeuden. En el apartado «¿Ya eres Cliente?» de la página web está la guía de criterios para la identificación y evaluación de daños de final de contrato.

Qué hacer antes de devolver el vehículo:

- Retire todos los extras propiedad del Cliente que haya instalado en el vehículo. En caso de que el vehículo presente daños derivados de la retirada de accesorios que no sean propiedad de Leasys, los costes de la restitución del vehículo a su condición original se adeudarán al Cliente.
- Lave el vehículo (por dentro y por fuera).
- En caso de que la entrega del vehículo la realice otra persona que no sea el usuario del vehículo, deberá presentar un poder para firmar la devolución del vehículo y aceptar el importe, en su caso, de los daños observados.
- Compruebe la presencia de todos los documentos a bordo.
- Compruebe que ha comunicado a Leasys todos los siniestros ocurridos durante el periodo de alquiler. Se pueden señalar al perito posibles siniestros no comunicados anteriormente el día de la devolución del vehículo.

Las posibles devoluciones anticipadas se regularán con arreglo a las condiciones generales del contrato firmado por el Cliente. Por otro lado, la no devolución del vehículo en los plazos acordados que no haya sido previamente comunicada a Leasys conllevará posibles penalizaciones y/o denuncias por apropiación indebida.

Al término del contrato de alquiler, Leasys reserva a sus Clientes la posibilidad de adquirir los vehículos utilizados a un precio especialmente interesante.

Todos los vehículos han sido objeto de un mantenimiento regular y de revisiones periódicas que garantizan tanto un estado de uso óptimo como la perfecta fiabilidad y seguridad del vehículo.

En el caso de que el arrendatario sea una persona física le recordamos que todos los vehículos están cubiertos por una garantía de un año a partir de la fecha de compra.

Para más información, póngase en contacto con la Línea Directa.



Leasys SPA Sucursal en España

CIF: W0056629I

Avenida de Madrid,15

28802 Alcalá de Henares (Madrid)

Ed. 01 del 30/04/2017

LEASYS
FCA BANK GROUP

