

A decorative graphic consisting of several horizontal bars and squares in various colors (blue, teal, pink, yellow) arranged in a staggered, descending pattern from top-right to bottom-left. The shapes have rounded corners.

Alles wat je moet weten

MOBILITY
SERVICE.

Pech onderweg?

Hier vind je onze tips om zo snel en veilig mogelijk weer op weg te zijn.

Neem contact op met onze 24-uurs hulpdienst via 085 4871 499.

Belangrijk om aan te denken bij pech:

- Is er sprake van pech op de snelweg? Bel direct 112 en probeer naar een verzorgingsplaats of pechhaven te komen. Lukt dat niet, gebruik dan de vluchtstrook. Zet de auto zo ver mogelijk naar rechts tegen de berm aan.
- Zet de alarmlampen aan en stap aan de kant uit waar geen verkeer rijdt.
- Blijf achter de vangrail. Indien deze niet aanwezig is, blijf ruim bij de auto vandaan met zicht op het aankomende verkeer.
- Steek nooit een snelweg over.
- Laat nooit iemand achter in de auto op de rijstrook of vluchtstrook.

Schade in binnen- en buitenland

- 1 Bel direct de politie en eventuele andere hulpdiensten. Het inschakelen van de politie is bij aanrijdingen met leaseauto's verplicht.
- 2 Bel bij ernstige zaken (als de auto niet meer rijdt) de alarmcentrale op **085 4871 499**.
- 3 Meld online de schade via **mobilityservice.nl/schade**, en voeg het volledig ingevulde schadeformulier (voor-en achterzijde) toe. Let op: beide partijen moeten het schadeformulier (digitaal) ondertekenen.
- 4 Indien je de schade niet digitaal hebt gemeld, meld dan de schade zo spoedig mogelijk (tijdens kantooruren) bij ons (**085 4871 443 of schade@mobilityservice.nl**) en stuur het schadeformulier plus een eventueel politierapport zo spoedig mogelijk naar ons op.
- 5 Breng ook jouw werkgever of wagenparkbeheerder op de hoogte van de schade.

Alleen wanneer er volgens de bovenstaande regels wordt gewerkt, kunnen wij de schade in behandeling nemen (en een eventuele tegenpartij aansprakelijk stellen). Zelf afspraken maken met een schadehersteller is nooit toegestaan.

Verhaalbare en niet-verhaalbare schade

Verhaalbare schade betekent dat een tegenpartij schuld bekent (direct, dan wel later) van de door hem of haar aangebrachte schade. In alle andere gevallen is de schade niet verhaalbaar en is er een eigen risico van toepassing.

Ruitschade

In geval van ruitschade, kun je contact opnemen met **123ruit.nl** op telefoonnummer **088 1850 500**.

Ruitschade bij inbraak

Is er sprake van ruitschade als gevolg van inbraak, dan kun je contact opnemen met **123ruit.nl** op telefoonnummer **088 1850 500**. Tevens moet je aangifte doen bij de politie, het aangifterapport sturen naar **schade@mobilityservice.nl** en het schadeformulier (digitaal) invullen via de website **mobilityservice.nl/schade**.

Advies: haal waardevolle bezittingen uit een onbeheerde auto. De laptop, mobiele telefoon, navigatiesysteem en andere roerende zaken vallen buiten de dekking en worden niet vergoed door de verzekeraar.

Reparatie en onderhoud

Controleer zelf regelmatig de volgende zaken in de leaseauto:

- Het oliepeil;
- Het koelwaterpeil;
- De ruitensproeiervloeistof;
- De bandenspanning.

Je kunt zelf de afspraken inplannen voor regulier onderhoud bij een erkende reparateur of bij de merkdealer. Leidend is hierbij het informatiedisplay in de auto of het onderhoudsboekje.

Op het moment dat je de afspraak maakt, kun je vermelden dat het om een auto van Mobility Service Nederland B.V. gaat. De dealer neemt vervolgens contact met ons op om toestemming voor het onderhoud te vragen. Vervangend vervoer wordt, indien opgenomen in het leasecontract, door een erkende reparateur of uw merkdealer verzorgd. **Bij een kleine onderhoudsbeurt is het gebruikelijk om even te wachten.**

Brandstof- of laadpas

De werkgever bepaalt welke opties de brandstofpas bevat. Raadpleeg daarom de wagenparkbeheerder voor informatie over specifieke instellingen (in het buitenland tanken, bemande tankstations / onbemande tankstations, langs de snelweg tanken, premium brandstoffen, inclusief wasstraat, etc).

Is de brandstofpas of laadpas defect?

Neem dan contact met ons op via 085 4871 441. Dit in verband met de aansprakelijkheid die kan voortvloeien uit eventueel misbruik van de brandstof- of laadpas. De eventuele zelfgemaakte kosten kun je gemakkelijk via de app van MTC online declareren.

We hopen dat al deze informatie je snel weer veilig op weg helpt. Heb je toch nog een vraag na het lezen?

Schroom niet, en bel **085 4871 441** of kijk op **[mobilityservice.nl](https://www.mobilityservice.nl)**

Leaseauto inleveren?

Zo werkt dat

Waar moet je allemaal aan denken bij het inleveren van je leaseauto?

Is jouw leasecontract afgelopen en lever je de leaseauto weer bij ons in? Dan zijn er een aantal zaken waar je rekening mee moet houden. In deze flyer informeren wij je graag over hoe het werkt en wat je zelf alvast kunt doen om het inleveren van de leaseauto zo gemakkelijk mogelijk te maken.

1 Hoe lever je de leaseauto bij inname of bij het omruilen weer in?

Zorg ervoor dat je de leaseauto in dezelfde staat weer inlevert zoals je de leaseauto hebt ontvangen. Wij verwachten dat jouw leaseauto van buiten en van binnen schoon is. Daarnaast is het de bedoeling om de leaseauto met een volle tank weer in te leveren. Zo komen we niet voor verrassingen te staan en voorkom je eventuele kosten die wij moeten doorbelasten.

Controleer alle vakjes in de leaseauto en de ruimte onder de stoelen. Het zou zonde zijn als je zonnebril, parkeervergunning of andere persoonlijke eigendommen in de leaseauto blijven liggen.

2 Welke zaken lever je bij de leaseauto in?

Denk bij het inleveren van je leaseauto ook aan de zaken die bij de leaseauto horen. Hieronder vind je een overzicht van de zaken die je bij de leaseauto weer moet inleveren:

- Alle sleutels (meestal twee);
- Instructie- en onderhoudsboekje;
- APK formulier;
- Kentekencard;
- Reservewiel;
- Slotbouten;
- Mattenset;
- Los navigatiesysteem (indien van toepassing);
- Trekhaak en eventueel afneembare kogel/sleutel (indien van toepassing);
- Dakdragers (indien van toepassing);
- Laadkabel(s) (indien van toepassing);
- Brandstof-of laadpas;
- Hoedenplank/rolhoes (indien van toepassing).

3 Waar lever je jouw leaseauto in?

Afhankelijk van de gemaakte afspraken met jou of met jouw werkgever, haalt onze chauffeur de leaseauto op of lever je de leaseauto in bij ons op kantoor. In sommige situaties lever je de leaseauto bij de dealer in om vervolgens je nieuwe leaseauto op te halen.

Ophalen leaseauto door chauffeur

Als onze chauffeur de leaseauto ophaalt, dan maakt de chauffeur een **voorlopige inname** van de leaseauto. De chauffeur noteert of de leaseauto schoon is, wat de kilometerstand is, beoordeelt of alle zaken aanwezig zijn, controleert de leaseauto op eventuele schade en maakt verschillende foto's. Na ondertekening ontvang je direct het inname rapport inclusief de foto's per e-mail.

De definitieve inname vindt altijd op een van onze vestigingen plaats. Je kunt dus geen rechten ontlenen aan de voorlopige inname door onze chauffeur. Indien er sprake is van schade, ontbrekende zaken of als de leaseauto niet goed schoon is, ontvang jij of ontvangt jouw werkgever hiervan bericht.

Inleveren leaseauto op onze vestiging

Wil je liever zelf de leaseauto inleveren op een van onze vestigingen? Dat kan. Neem van te voren even contact met ons op, wij plannen graag een afspraak voor je in.

Inleveren leaseauto bij de dealer

Je kunt het inleveren van je huidige leaseauto combineren met het ophalen van je nieuwe leaseauto bij de dealer. Wij maken dit natuurlijk graag mogelijk! Je kunt zo makkelijk overstappen naar jouw nieuwe leaseauto.

Bij het inleveren van de leaseauto bij de dealer geldt tevens dat de definitieve inname van de leaseauto bij ons op de vestiging plaatsvindt. Wij zorgen ervoor dat de leaseauto bij de dealer wordt opgehaald door onze chauffeur. Zodra de leaseauto op onze vestiging is, doen wij de definitieve inname.

4 Hoe werkt de definitieve inname door de schade-expert op onze vestiging?

Onze schade-expert controleert de staat van de leaseauto. Wij bekijken of de leaseauto schoon is ingeleverd, controleren de leaseauto op eventuele schade, noteren de kilometerstand en tot slot controleren wij of alle zaken aanwezig zijn. Indien de definitieve inname afwijkt van de voorlopige inname, dan ontvang jij of ontvangt jouw werkgever hiervan bericht.

5 Schade aan je leaseauto?

Uiteraard gaan wij er vanuit dat jij de afgelopen jaren goed op je leaseauto hebt gepast en dat je de leaseauto weer in nette staat en schadevrij bij ons inlevert.

Is er schade ontstaan? Dan vragen wij jou om dit direct te melden. Dit kun je eenvoudig online (vanaf jouw mobiele telefoon) doen via mobilityservice.nl/schade. Je kunt dan meteen foto's van de schade uploaden.

Mochten wij bij het innemen van jouw leaseauto toch schade constateren, dan maken wij onderscheid tussen acceptabele en niet-acceptabele schade. Hier vind je een beknopt overzicht. In de informatieflyer 'Schade aan jouw leaseauto' hebben wij diverse voorbeelden voor jou op een rijtje gezet.

Welke schades zijn acceptabel?

Onder acceptabele schades vallen;

- (Poets- en was)krassen en beschadigingen, mits deze te polijsten zijn;
- Deuken die kleiner zijn dan twee centimeter (maximaal twee deuken per deel);
- Lichte steenslag;
- Vlekken in het interieur die niet door professionele reinigingsapparatuur verwijderd hoeven te worden.

Welke schades zijn niet-acceptabel?

Met niet-acceptabele schade bedoelen wij schade door bijvoorbeeld een ongeluk of ernstige gebruikerssporen waar herstelkosten voor nodig zijn. Mochten wij tijdens de definitieve inname onverhoopt stuiten op niet-acceptabele schades, dan zijn wij genoodzaakt hiervoor kosten in rekening te brengen.

Onder niet-acceptabele schades vallen:

- Krassen en beschadigingen die niet te verwijderen zijn door polijsten en door de lak heen zijn;
- Putten en sterretjes in de ruit die niet te repareren zijn;
- Schaafplekken en deuken;
- Beschadigde lak door vogelpoep;
- Beschadigde en/of gebroken spiegels en/of lampen;
- Ontbrekende reservesleutel of andere ontbrekende zaken;
- Deuken in carrosserie;
- Deuken en krassen op de velgen;
- Vlekken in het interieur die door professionele reinigingsapparatuur verwijderd moeten worden;
- Schroeiplekken en gaten in het interieur;
- Onprettige lucht in de auto zoals een rook- en hondenlucht;
- Krassen op het kunststof die gerepareerd moeten worden.

Wat zijn de kosten voor eventuele reiniging en schade?

Indien wij niet-acceptabele schade constateren of het interieur moeten laten reinigen, zijn wij genoodzaakt om hiervoor kosten in rekening te brengen.

Is jouw leaseauto verzekerd bij ons? Dan belasten wij het eigen risico door als er niet-verhaalbare schade wordt geconstateerd aan de leaseauto. De hoogte van dit eigen risico is afhankelijk van de afspraken die zijn gemaakt in het leasecontract.

Is jouw leaseauto niet verzekerd bij ons? In dat geval brengen wij de herstelkosten voor de eventuele niet-acceptabele schades in rekening.

Mocht je nog vragen hebben over het inleveren van jouw leaseauto, dan kun je mailen naar info@mobilityservice.nl of (tijdens kantooruren) bellen naar 085 4871 441.



mobilityservice.nl