

## Handleiding voor de bestuurders van SmiLease auto's

(In uw auto bewaren)

Beste klant van SmiLease,

SmiLease wenst u veel plezier en rij-genot met uw nieuwe auto. Om u zo goed mogelijk van dienst te zijn, krijgt u hierbij een overzicht van zaken welke voor u van belang zijn. Deze bestuurdershandleiding is slechts een verkorte weergave van enkele van belang zijnde zaken. Bepalend voor de afspraken tussen u en SmiLease zijn de Leaseovereenkomst en de Algemene Voorwaarden.



### Belangrijke telefoonnummers:

- Onderhoud, banden, etc. uw dealer, zie hiervoor het afleverdocument dat u ontvangen heeft
- Bij pech onder weg waarbij uw auto niet rijdbaar is kunt u SmiLease bellen: 0594 283 530
- Indien van toepassing, inzet hulpdiensten bij pech per merk: Citroën: 0800 022 2244, Ford: 0800 7673 673, Kia: 0888 542 542, Nissan: 0800 023 1513, Opel: 0800 099 12 22, Peugeot: 0800 023 1733, Skoda: 0800 023 0024, Toyota: 0800 220 0025, Volkswagen: 0800 555 7000.
- Als u buiten kantoor tijden SmiLease niet kunt bereiken dan kunt u vanuit heel Europa de FLR-assistance van de ANWB bellen om de storing op te lossen, of om uw auto naar een garage te brengen: **0592 390 044**. Dit nummer is speciaal voor klanten van SmiLease, gebruik daarom uitsluitend dit nummer. Als u de ANWB onterecht inschakelt dan worden de kosten aan u doorberekend.
- Bij een ongeval waarbij de auto weggesleept moet worden graag eerst SmiLease bellen, daarna kunt u de verzekeraars hulpdienst bellen: dit nummer staat op uw groene kaart / het internationaal verzekeringsbewijs
- Diefstal van de auto direct melden bij de VAR: 071 3 641 777
- Bij ruit schade met SmiLease bellen, SmiLease verwijst u door: 0594 283 530



### Pech onder weg:

Bij pech onder weg verwijst SmiLease u naar de juiste hulpdienst, als u SmiLease niet kunt bereiken dan kunt u met de hulpdienst van uw automerk bellen of u kunt ANWB (0592 390 044) inschakelen om u te helpen. Let op: SmiLease heeft een speciaal nummer van de ANWB, gebruik uitsluitend dit nummer. Als de auto niet ter plekke gerepareerd kan worden dan wordt u naar uw bestemming of naar uw huis gebracht. In overleg met uw dealer of SmiLease wordt bepaald waar de auto gerepareerd kan worden. Een eventuele aanhanger of caravan wordt samen met uw auto weggesleept. Binnen 24 uur ontvangt u een andere auto als vervangend vervoer. Het inschakelen van hulpdiensten leidt tot hoge kosten, deze kosten worden door SmiLease betaald. Als u onterecht hulpdiensten inschakelt dan worden de kosten aan u doorberekend. Daarnaast worden de kosten aan u doorberekend als u bijvoorbeeld verkeerde brandstof getankt heeft, uw autosleutel kwijt bent. Als u, als gevolg van een beschadiging, een lekke band heeft dan vallen de kosten van de beschadigde band en van de hulpdienst onder uw eigen risico.



### Ongeval, schade en diefstal: altijd binnen 48 uur melden !

Als u door een ongeval niet verder kunt rijden, bel dan de verzekeraars hulpdienst. De auto moet vervolgens weggesleept worden en kan in overleg met SmiLease bij een schadeherstelbedrijf gebracht worden. De schade wordt in overleg met SmiLease hersteld. U ontvangt binnen 24 uur een vervangende auto.

Als u betrokken raakt bij een tweezijdig ongeval, dan zijn de volgende punten voor u van belang:

- Het schadeformulier volledig invullen en door de andere partij mee laten ondertekenen

- Naam en adresgegevens van getuigen vermelden, maak indien mogelijk enkele foto's
- Probeer een bevoegd overheidsorgaan een proces verbaal op te laten maken.
- Geen schuld erkennen, de verzekeringsmaatschappij verdiept zich in de schuldvraag op basis van de omschrijving zoals vermeld in het schadeformulier
- Mail een scan van het schadeformulier naar SmiLease, u hoeft niets naar onze verzekeraar te sturen
- Na melding van een schade aan SmiLease wordt in overleg met SmiLease de schade hersteld.

Door zorgvuldig te handelen verhoogt u de kans op verhaal bij de tegenpartij en daarmee de kans dat uw eigen risico niet van toepassing zal zijn en dat u geen verlaging van de no-claim korting krijgt.

Schade aan uw auto zonder dat er een (bekende) tegenpartij bij betrokken is:

- Vul het schadeformulier in. Noteer de namen en adresgegevens van getuigen en maak enkele foto's. Vervolgens mailt u een scan hiervan naar SmiLease
- Beschadigingen welke als normale gebruiksschade te bestempelen zijn hoeft u niet te melden, deze schades worden niet hersteld. Dit betreft bijv. kleine krasjes in de lak
- Na melding van een schade aan SmiLease wordt in overleg met SmiLease de schade hersteld
- Een schadeformulier kunt u ook vanaf de internetpagina van SmiLease downloaden: Vragen / Schade en verzekering / onderaan de pagina

Veel eenzijdige beschadigingen ontstaan op parkeerplaatsen bij bijv. supermarkten: parkeer uw auto op plaatsen met voldoende ruimte!

Verlies of vermissing van de auto moet door de klant direct telefonisch aan SmiLease gemeld worden. Tevens is de klant verplicht om aangifte te doen bij de politie en de diefstal direct te melden bij de Stichting VAR. Bij inbraakschade moet aangifte gedaan worden.

Voorkom inbraakschade zoveel mogelijk door geen waardevolle spullen in de auto te laten liggen !

Als een schade niet op een tegenpartij kan worden verhaald, dan berekent SmiLease het schadebedrag, tot maximaal uw eigen risico, aan u door. Als u, als gevolg van een beschadiging, een lekke band heeft dan is de normale eigen risico en bonus-malus regeling van toepassing op de kosten van de beschadigde band en op de kosten van de eventueel ingeschakelde hulpdienst.



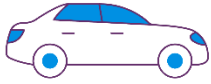
#### Gebruik, onderhoud en reparaties:

De klant is de reguliere gebruiker van de auto. Gebruik van de auto door anderen dan de klant is toegestaan mits deze personen over een geldig rijbewijs beschikken. De klant is gedurende de looptijd van de leaseovereenkomst verantwoordelijk voor het gebruik van de auto, ook als deze door andere personen gebruikt wordt. In de auto mag niet worden gerookt. De auto mag niet gebruikt worden voor doelen anders dan waar deze bij normaal privégebruik voor bestemd is, dus bijvoorbeeld niet voor snelheidsproeven, betrouwbaarheidsritten, rijlessen, verhuur etc. Zie hiervoor ook de Algemene Voorwaarden van SmiLease.

Voor uit te voeren onderhoud, te verrichten reparaties, een uit te voeren APK keuring, vervanging van banden, een ruitreparatie etc. neemt u zelf contact op met uw dealer voor een te maken afspraak. Als u de auto ophaalt krijgt u van de dealer een overzicht van de uitgevoerde werkzaamheden zodat u altijd op de hoogte bent van eventuele bijzondere reparaties die aan uw auto uitgevoerd zijn. Vanzelfsprekend kunt u bij de dealer ook een toelichting vragen m.b.t. uitgevoerde werkzaamheden.

Punten welke u zelf goed in de gaten moet houden zijn bijv.:

- Afspraken voor onderhoud maken volgens de richtlijnen van de fabrikant
- Het oliepeil, mogelijk oliegebruik van de auto graag melden bij de garage
- Ongeveer één keer per 3 maanden de bandenspanning
- Bijzonderheden kunt u bij een beurt zelf aan de garage melden



### Banden:

Banden moeten niet te vroeg en niet te laat vervangen worden. De minimale profieldiepte bedraagt 1,5 – 2 mm. Controleer de staat van uw banden regelmatig: de juiste bandenspanning, banden welke scheef afslijten? Overigens: u kunt de staat van de banden bij uw dealer ook gratis laten controleren. Door een te lage bandenspanning kan het brandstofgebruik van uw auto met 10 – 20% toenemen.



### Brandstof:

Als uw auto op benzine rijdt dan kunt u E10 (voorheen Euro 95) tanken. Bij sommige motoren ontstaan door deze brandstof echter problemen zoals: stationair onregelmatig draaien of (in de winter) slecht starten. Als dit bij uw auto voorkomt dan is het advies om een aantal keer E5 Benzine (voorheen Euro 98) te tanken of een V-Power/Ultimate/Excellium variant. De motor wordt hierdoor gereinigd waardoor ook het brandstofverbruik gunstiger kan worden.



### Ruitschade:

Probeer ruitschade te voorkomen: houdt afstand van uw voorgangers, rijdt voorzichtig op wegen welke net van een nieuwe splitlaag voorzien zijn. Ontdooi uw voorruit nooit met warm water !

Sterretjes in ramen als gevolg van bijv. steenslag graag direct laten repareren, dit voorkomt het intrekken van vuil in de beschadiging, tijdig repareren voorkomt tevens het doorscheuren van de ruit. Op ruitreparaties en vervanging van de ruit is de normale eigen risico en bonus-malus regeling van toepassing.



### Dienstverlening door SmiLease en haar Partners:

Vanuit SmiLease doen wij ons best om betrouwbare partners te selecteren die u zo goed mogelijk van dienst zullen zijn. Echter waar gewerkt wordt, worden ook fouten gemaakt, dat geldt ook voor ons, voor onze partners en hun medewerkers. Door onvoorziene omstandigheden gaan er soms zaken mis die niet mis zouden mogen gaan. In dergelijke situaties zouden wij u willen vragen om allereerst te denken in oplossingen: zorg ervoor dat een bepaald probleem bij de juiste partij neergelegd wordt, vraagt u, indien dit nodig mocht zijn, naar een leidinggevende.

SmiLease beoordeelt haar partners zoveel mogelijk op basis van structurele prestaties en zo weinig mogelijk op basis van een ongelukkig incident. U kunt SmiLease hierbij helpen door uw mening te geven m.b.t. de dienstverlening van SmiLease en haar partners. U kunt uw mening geven via onze internetpagina: [www.SmiLease.nl/contact](http://www.SmiLease.nl/contact)

### Tot slot:

Autokosten hangen sterk samen met de rijstijl van de berijder. SmiLease wil haar scherpe tarieven in de toekomst graag handhaven en wil u dan ook vragen om op een kostenbewuste en voorzichtige wijze met uw auto om te gaan. Door een gematigde rijstijl kunt u bovendien snel 10 tot 20 % op uw brandstofkosten besparen. Daarnaast draagt een defensieve rijstijl in belangrijke mate bij aan uw eigen veiligheid.