

Welkom in onze wereld

Berijdershandboek

Ons huis



Hoevestein 6
4903 SC Oosterhout NB



+31(0)162 760760



www.dlm.nl



Info@dlm.nl



Ontdek onze DLM berijdersapp

Bij DLM maken we je leven graag eenvoudiger. Met onze handige berijdersapp heb je alle belangrijke informatie over jouw auto direct bij de hand. Overzichtelijk, compleet en persoonlijk.

Hier is wat je onder andere in de app kunt vinden:

- › Jouw groene kaart
- › De laatste nieuwtjes en updates
- › Het digitale berijdersboekje
- › Je gereden kilometers
- › Analyse van je tankgewoontes
- › Een overzicht van je bekeuringen
- › Alles over het onderhoud van je auto
- › Een eenvoudig te gebruiken schadeformulier en een historie van eventuele schades

Download nu gratis de app.
Jouw auto, jouw data, jouw gemak!

[Download app Android](#)

[Download app iOS](#)

Ruitschade of inbraak

VOOR DE BERIJDER

Wij zorgen dat je zo snel mogelijk weer verder kunt.

Een ster in je voorruit? Het is van belang om snel actie te ondernemen om te voorkomen dat de ster groter wordt. Deze kan namelijk snel een barst worden door bijvoorbeeld temperatuurwisselingen. Een vroege reparatie is niet alleen goedkoper maar ook een stuk veiliger.

Neem bij ruitschade zo snel mogelijk contact op met **123RUIT.nl** via het landelijk servicenummer: 088-1850500.

Inbraak?

Bij inbraak in je auto meld je dit meteen bij de politie. Voor hulp kun je 24 uur per dag, 7 dagen per week de **DLM alarmcentrale** bellen op 088-0404500. Zij regelen al het noodzakelijke zodat je weer veilig onderweg bent met bijvoorbeeld vervangend vervoer.



Banden

VOOR DE BERIJDER

Goede banden zijn essentieel voor je veiligheid.

Voor optimale veiligheid zijn goede banden cruciaal. Het is daarom belangrijk dat je banden in topconditie zijn. Een goede bandenspanning is belangrijk. Het verbetert niet alleen je rijervaring maar bespaart ook brandstof én het vermindert slijtage. Je kan op een simpele manier zelf de profieldiepte van je banden controleren, namelijk met een euromunt. Wanneer het gouden randje zichtbaar is, dan is het tijd voor een garagebezoek. In dit geval is er minder dan 3 mm profiel aanwezig.

Winterbanden.

Overweeg je winterbanden? Stem dit eerst af met je werkgever. De wagenparkbeheerder kan je vertellen of winterbanden ook onderdeel zijn van jouw leasecontract. Bij DLM bieden we ook apart winterbandencontracten aan.

Bandenwisselafpraak.

Maak hier eenvoudig én snel online een afspraak met onze partner **Profile** om je banden te wisselen.



Reparatie en onderhoud

VOOR DE BERIJDER

Onderhoud aan je auto.

Auto's en onderhoud gaan hand in hand. Onderhoud is nu eenmaal essentieel. Auto's geven tegenwoordig een seintje als het tijd is voor een check-up maar je hebt zelf vaak het beste zicht op wanneer je auto een beurt kan gebruiken. Check ook regelmatig het oliepeil, de koelvloeistof en de bandenspanning van de auto*. Dit helpt allemaal om je tevreden op de weg te houden.

* Heb jij de berijdersapp? Daar vind je een nieuwsbericht over hoe je de vloeistoffen van jouw auto kan bijvullen.

Is je auto aan een beurt toe?

Reparatie nodig? Geen probleem! Je kan, als het zover is, gewoon zelf een afspraak maken bij een officiële dealer van het merk van de auto. Dit kan bij iedere dealer bij jou in de buurt. De auto hoeft daar niet persé vandaan te komen. De lokale autodealer regelt alles wat er verder bij komt kijken.



Schade

VOOR DE BERIJDER

Schade? Wij lossen het voor je op!

Niemand vindt het leuk om schade te rijden. Het kan de beste overkomen. Daarom is het goed om te weten wat je moet doen bij schade. Het is belangrijk om binnen 48 uur de schade schriftelijk bij ons te melden. Sommige verzekeraars accepteren geen schade meer ná deze termijn.

We stellen je graag nog even op de hoogte van de te volgen procedures:

- Vul samen met de tegenpartij het **Europees Schadeformulier** in en onderteken het beiden.
- Vergeet de achterkant van het schadeformulier niet. En doe nooit toezeggingen aan de tegenpartij.
- Noteer de namen van eventuele getuigen. Medepassagiers zijn ook geldige getuigen.
- Neem indien mogelijk ook foto's van de situatie en de schade.
- In sommige situaties is het noodzakelijk om direct aangifte te doen bij de politie, bijvoorbeeld bij diefstal.
- Stuur het Europees Schadeformulier per mail naar schade@dln.nl.
- Bel gerust naar +31 (0)162 760760 als je er niet uitkomt. Dan kunnen wij je helpen en snel anticiperen. Je kan ook de DLM alarmcentrale bellen op het nummer 088-0404500.

Het schadeformulier is ook terug te vinden in de **berijdersapp**.

Zodra je je schade hebt gemeld laten we je zo snel mogelijk weten waar je terecht kan voor herstel. Het door ons aangewezen schadeherstelbedrijf zorgt voor het ophalen, repareren en terugbrengen van je auto. Indien nodig kun je gebruikmaken van vervangend vervoer. De kosten voor de eerste 24 uur zijn voor de werkgever of berijder.



Telefonische hulpdienst

VOOR DE BERIJDER

Hulp bij pech en schade?

De DLM alarmcentrale staat klaar om je bij pech of schade te ondersteunen met als doel je snel weer op weg te helpen. Ze zorgen dat je veilig op je bestemming komt, regelen het weghalen van je auto van de pechlocatie, brengen je naar de reparateur en helpen bij taalbarrières in het buitenland.

Zowel in het binnen- als buitenland kan je rekenen op een uitgebreid netwerk van betrouwbare partners, zoals pechhulp, bergers, verhuurbedrijven en taxibedrijven. Zij kunnen snel ingeschakeld worden. Dit zorgt ervoor dat we je altijd een geschikte oplossing bieden om je reis voort te zetten. Bij problemen of schade is de DLM alarmcentrale bereikbaar op: 088-0404500.

Word je auto gerepareerd?

De opties voor vervangend vervoer zijn vastgelegd in jouw leasecontract bij DLM.

Voor specifieke mogelijkheden die voor jou gelden kun je het beste contact opnemen met jouw wagenparkbeheerder. Jouw wagenparkbeheerder kan je in detail informeren over wat wel en niet mogelijk is binnen je contract.

Zodra je op de hoogte bent van wat er mogelijk is, is het aan te raden om de reparateur tijdig te informeren. De reparateur kan dan snel contact met ons opnemen voor het regelen van vervangend vervoer. De kosten voor de eerste 24 uur zijn voor de werkgever of de berijder.



Tankpas en verzekeringen

V O O R D E B E R I J D E R

Tankpas.

Met de tankpas van DLM kan je naast tanken ook laden, parkeren en gebruik maken van de wasstraat. Deze activiteiten zijn namelijk niet ketengebonden en heeft een landelijke dekking. De tankpas registreert alles, geen gedoe meer met bonnetjes en geen kilometeradministratie. Alles wordt voor jou verwerkt! Zo blijf je administratief altijd op orde.

Wil je ook het gemak ervaren van onze tankpas? Neem dan contact met ons op via info@dml.nl of bel ons op +31(0)162 760760.

Heb je al een tankpas? Dan is het van belang dat je het volgende bijhoudt:

- Klopt het aantal liter dat je hebt getankt?
- Heb je de kilometerstand genoteerd?
- Heb je een vervangende auto? Zo ja, geef dit dan aan op de betaalterminal.

Tanken langs de snelwegen is vaak een stukje duurder. Probeer dit dus te vermijden. Daarmee bespaar je veel geld. Zo zijn we samen weer op de goede weg!

De assuradeurs van DLM op scherp.

Is je auto via ons verzekerd? Dan zijn afhankelijk van de afspraken die jij of je werkgever met ons heeft gemaakt de onderstaande zaken verzekerd. Bekijk de specifieke verzekeringsdetails die voor jou gelden bij je wagenparkbeheerder. Aanhangwagens en caravans in gekoppelde staat zijn WA meeverzekerd.

- WA
- Casco
- Ongevallenverzekering Inzittende
- Schadeverzekering Inzittende



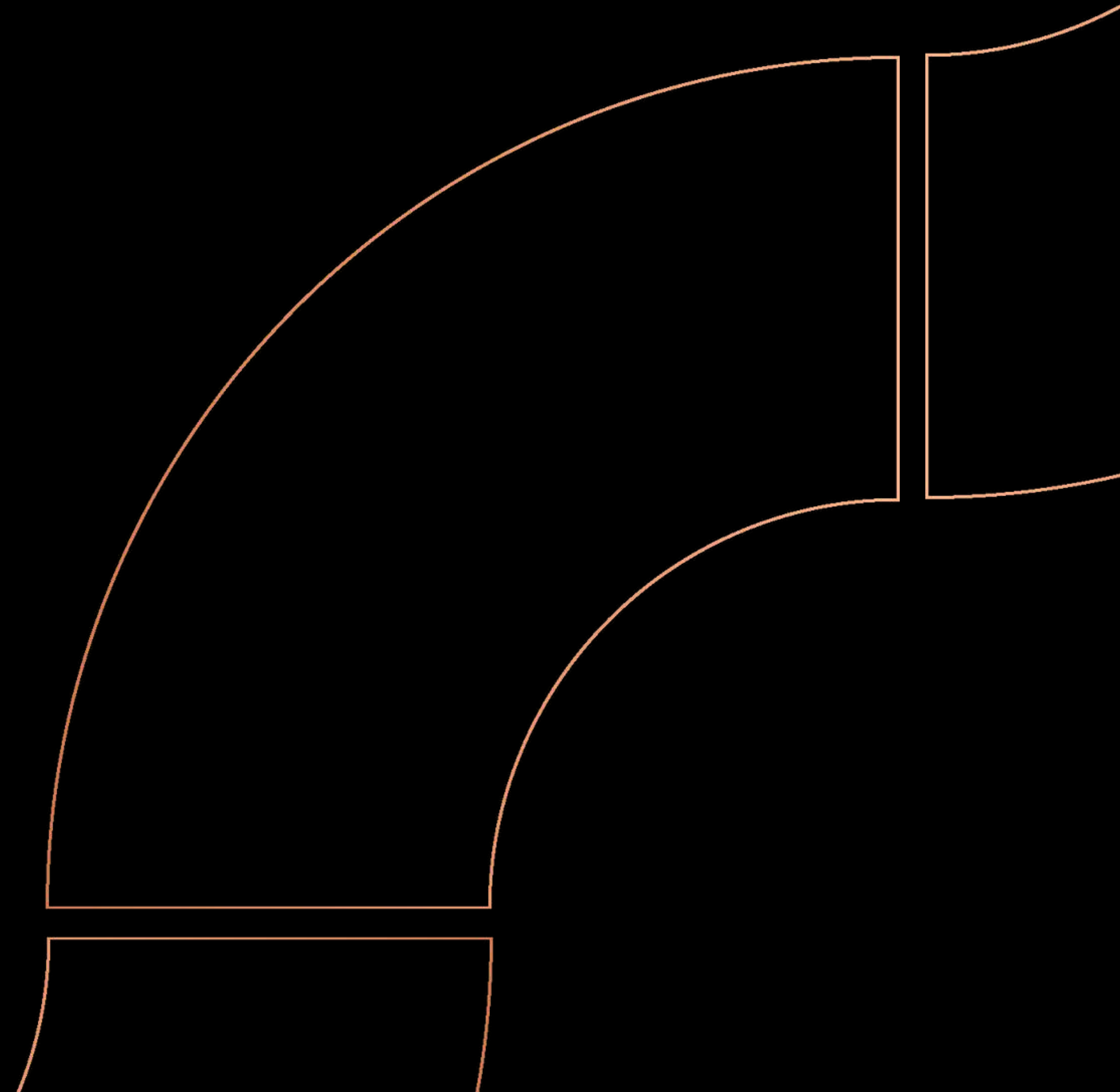
Expertise norm

Onderstaande handleiding is zorgvuldig samengesteld door DLM met het doel om onze klanten gedetailleerd te informeren over de verschillende criteria die gehanteerd worden bij de beoordeling van schade aan voertuigen aan het einde van een leasecontract.

Het is essentieel voor ons dat onze klanten goed begrijpen op basis van welke standaarden hun voertuigen worden geëvalueerd. De foto's die in dit document zijn opgenomen dienen uitsluitend als visuele ondersteuning om de uitleg van de beoordelingscriteria te verduidelijken.

Ze zijn zorgvuldig gekozen om voorbeelden van veelvoorkomende situaties te illustreren en zijn niet representatief voor specifieke gevallen of verwachtingen.

Wij hopen dat deze handleiding je helpt om beter voorbereid te zijn op het einde van jouw leaseperiode en om een duidelijker beeld te krijgen van hoe DLM de staat van je voertuig zal beoordelen.



Gebruiksschade

A C C E P T A B E L

Gebruiksschade is schade die ontstaat bij normaal gebruik van de auto. Hieronder vallen kleine beschadigingen aan carrosserie, bumpers, spiegels, flankbescherming en het interieur. Een beschadiging van het plaatwerk die kleiner is dan 24 mm (één euro muntstuk). Een kras die kleiner is dan 10 cm die door middel van polijsten te verwijderen is, is ook een gebruiksschade. Beschadiging aan flankbeschermers kleiner dan het formaat creditkaart (8,5 cm x 5,5 cm).

01

Krassen die gepolijst kunnen worden en kleiner zijn dan 10 cm.



02

Beschadigingen kleiner dan 24 mm en niet dieper van 2 mm.



03

Beschadigingen aan spiegels kleiner dan 24 mm.



Gebruiksschade

NIET
ACCEPTABEL

Elke beschadiging, buiten de definitie van gebruiksschade, is niet acceptabel. Hieronder enkele voorbeelden.

01

Kras die langer is dan 10 cm en niet meer te polijsten is.



02

Beschadiging groter dan 24 mm.



03

Gebroken en beschadigde spiegel.



04

Gordel.



Gebruiksschade

NIET
ACCEPTABEL

Elke beschadiging, buiten de definitie van gebruiksschade, is niet acceptabel. Hieronder enkele voorbeelden.

05

Aantasting van de lak door een
buiten komend onheil.



06

Beschadiging van binnenuit ontstaan
door onvoldoende vastzetten van de
lading.



07

Hagelschade.



08

Deuken in sponningen.



Verlichting

**N I E T
A C C E P T A B E L**

De verlichting moet goed werken. Het glas mag geen scheur of gat hebben, gebroken, bespoten of bewerkt zijn.

01

Gescheurd glas.



02

Gat in het glas.



Velgen, banden, wieldeksel en reservewiel

**N I E T
A C C E P T A B E L**

De velgen moeten met alle bouten of moeren zijn bevestigd. De beschadigingen mogen niet groter zijn dan 10 cm. De banden mogen geen beschadigingen tot op het karkas hebben en er mogen geen uitstulpingen voorkomen. Het reservewiel moet aanwezig zijn maar mag niet een gescheurde, vervormde, leeggelopen band of kromme velg hebben. De wieldeksels moeten allemaal zijn gemonteerd. De beschadigingen mogen niet groter dan 10 cm, gebroken of gescheurd zijn.

01

Kromme velg.



02

Vernielde band.



03

Gescheur en/of ontbrekend
wieldeksel.



04

Beschadiging van de velg groter dan
10 cm.



Interieur

NIET
ACCEPTABEL

Het interieur moet netjes worden onderhouden en er mogen geen beschadigingen zijn aan bekleding, dashboard en hemelbekleding. Hieronder valt ook hardnekkige (rook)geur of zware vervuiling waarvoor reinigen noodzakelijk is. Verwijdering van eigen accessoires die na demontage zichtbare beschadigingen achterlaten is niet toegestaan.

01

Scheuren, krassen of brandgaten in de bekleding.



02

Blijvende vlekken.



03

Vuil interieur wat reinigen noodzakelijk maakt.



04

Roken in de auto.



Interieur

N I E T
A C C E P T A B E L

Het interieur moet netjes worden onderhouden en er mogen geen beschadigingen zijn aan bekleding, dashboard en hemelbekleding. Hieronder valt ook hardnekkige (rook)geur of zware vervuiling waarvoor reinigen noodzakelijk is. Verwijdering van eigen accessoires die na demontage zichtbare beschadigingen achterlaten is niet toegestaan.

05

Vernielde onderdelen.



06

Montage gaten na demontage van
accessoires.



07

Door vloeistof aangetaste laadruimte.



Reclame

**N I E T
A C C E P T A B E L**

Na beëindiging van de contractperiode zal de reclame verwijderd moeten worden. Indien de reclame niet is verwijderd, er zichtbare verkleuring is opgetreden of dat bij het verwijderen van de reclame de lak is beschadigd, zullen de kosten om dit te herstellen in rekening worden gebracht.

01

Niet verwijderde reclame.



02

Verkleuring van de lak zichtbaar na het verwijderen van de reclame.



03

Lak beschadiging door verwijderen van reclame.



Ruiten

**N I E T
A C C E P T A B E L**

De ruiten moeten in het directe gezichtsveld geen beschadiging en of verkleuring hebben groter dan 20 mm. Buiten het gezichtsveld zijn putjes en sterretjes welke nog geen scheur vertonen van 35 mm of kleiner acceptabel.

Heb je een ster of put in de voorruit? Laat deze dan zo snel mogelijk repareren. Je voorkomt hiermee dat de ster of put gaat scheuren en hierdoor de gehele voorruit vervangen moet worden. Reparatie van een ster of put is voor jou kosteloos. Een voorruit vernieuwen kost het eigen risico.

01

Ster en/of put in het glas



02

Scheur in het glas.



Accessoires, documenten en sleutels

**N I E T
A C C E P T A B E L**

Alle in het contract opgenoemde accessoires moeten gemonteerd zijn. Van de accessoires moet het afneembare deel, zoals een radiofront of een deel van een navigatiesysteem aanwezig zijn. Indien je zelf accessoires hebt gemonteerd, mogen deze worden verwijderd mits er geen beschadiging of gaten in de auto achterblijven. Het kentekenbewijs, groene kaart, alle sleutels, beveiligingscodes van accessoires, handleidingen, onderhoudsboekje, instructieboekje en de tankpas moeten aan het einde van het contract worden ingeleverd.

01

Gedemonteerde originele onderdelen.



02

Beschadigde originele onderdelen.



Schade grijs kenteken

A C C E P T A B E L

Schuurplekken, krassen en of vervorming delen is acceptabel zolang het functioneren niet gehinderd wordt er er geen sprake is van vervorming waardoor de lak is vernield.

01

Binnenbekleding.



02

Bumperdelen en stootlijsten.



03

Carrosserie delen zoals laaddeuren en schuifdeuren met lichte vervorming waarbij de lak niet is geraakt en/of verwijderd.



04

Kleine deuken van binnenuit ontstaan, waarbij de lak niet is verwijderd en er geen roest is ontstaan.



Schade grijs kenteken.

N I E T
A C C E P T A B E L

Vervorming of vernieling van de binnenbekleding van de laadruimte is niet acceptabel zodra het functioneren gehinderd wordt.

01

Binnenbekleding zwaar beschadigd of ontbreekt.



02

Bumperdelen en stootlijsten zwaar vervormd, gescheurd en/of gebroken.



03

Carrosserie delen zoals laaddeuren en schuifdeuren met vervorming waarbij de lak is geraakt en/of verwijderd.



04

Kleine deuken van binnenuit ontstaan, waarbij de lak is verwijderd en er eventueel roest is ontstaan.





We helpen je graag!

Heb je hulp nodig bij het installeren van de berijdersapp of kom je ergens niet aan uit?
Neem dan contact met ons op via onderstaande telefoonnummer
+31(0)162 760760 of per mail info@d1m.nl.

