

MANUAL DE DEVOLUCIÓN DE VEHÍCULOS.

BMW FINANCIAL SERVICES



TRANSPARENCIA EN EL PROCESO

Disfruta de la tranquilidad de tener todo bajo control con este manual sobre el proceso de devolución de tu vehículo contratado con **BMW Financial Services**. Aquí encontrarás toda la información específica de cara a la entrega del mismo.

Debes saber que el proveedor de peritaciones de **BMW Financial Services** realizará la verificación de los daños siguiendo las pautas establecidas en este manual para que la valoración sea totalmente clara y objetiva.

Si tienes algún tipo de duda sobre los conceptos señalados en este documento, consulta con nuestro Departamento de Atención al Cliente.



vencimientos@bmw.es

* Este manual muestra una serie de ejemplos que te ayudarán a entender el criterio de evaluación, aunque en la peritación podrían encontrarse daños que no se muestren en este documento y que pueden ser aplicados por el perito, siguiendo el estándar establecido por BMW Financial Services.

DEVOLVER MI VEHÍCULO

A continuación te mostramos algunas de las condiciones necesarias para poder llevar a cabo la devolución de tu vehículo:

- **LIMPIEZA.**

El vehículo debe ser entregado limpio, por dentro y por fuera, para poder realizar la peritación. En caso contrario, se podría reclamar el coste de la limpieza.

- **ESTADO DEL VEHÍCULO.**

Si el vehículo no se devuelve totalmente reparado, deberás dar parte a tu Compañía de Seguros para que se abra una orden de reparación en el concesionario donde se produzca la entrega y evitar el cobro de los gastos detectados en la peritación.

- **SEGURO A TODO RIESGO.**

Cuando devuelvas tu MINI, asegúrate de que tiene vigente su seguro a todo riesgo, y no lo des de baja hasta confirmar que tu aseguradora cubre todos los daños detectados. Antes de entregar tu vehículo comprueba si tu aseguradora tiene concierto con el Concesionario Oficial BMW donde se va a realizar la entrega.

- **LUGAR Y FECHA DE ENTREGA.**

La devolución se realizará en tu Concesionario Oficial BMW con un perito designado por BMW Financial Services, quienes habrán contactado previamente contigo. Si no se ponen en contacto contigo 48 horas antes de la fecha de vencimiento de tu contrato para acordar una cita, contacta con el Departamento de Atención al Cliente (Gestión de Vencimientos) en el teléfono 91 335 0772 o en el e-mail vencimientos@bmw.es.



INFORMACIÓN IMPORTANTE

Es necesario haber cumplido el programa de mantenimientos en un Servicio Oficial BMW.

El exceso de kilometraje estará sujeto a penalización según contrato.

Impuestos, tasas y demás cargas que puedan afectar a la transferencia del vehículo deben estar

al corriente de pago en el momento de devolución.

DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR EN EL MOMENTO DE LA DEVOLUCIÓN.

PERSONAS FÍSICAS (PARTICULARES)

DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR EN EL MOMENTO DE LA DEVOLUCIÓN

- ☐ Fotocopia del DNI (vigente) de el/los titular/es del contrato.
- ☐ Ficha técnica y permiso de circulación originales del vehículo.
- ☐ Impuesto de circulación del año en curso, pagado. Todos los juegos de llaves.
- ☐ Manuales de instrucciones y libro de mantenimiento original, sellado.
- ☐ Accesorios del vehículo (navegador, etc.)

DOCUMENTACIÓN QUE SE ENTREGARÁ EN TU CONCESIONARIO PARA TU FIRMA

- ☐ Dos copias del contrato de venta (deberá ser firmado por el/los titular/es).
- ☐ Mandato de transferencia.
- ☐ Los controles de devolución (deberá ser firmado por el/los titular/es, recepcionista del taller y perito).
- ☐ Dos copias de la factura REBU (deberá ser firmada por el/los titular/es).

PERSONAS JURÍDICAS (EMPRESAS)

DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR EN EL MOMENTO DE LA DEVOLUCIÓN

- ☐ Factura de venta del vehículo por el importe del Valor Futuro (IVA desglosado), emitida por el titular del contrato, a nombre de BMW Bank GmbH, sucursal en España, CIF W-0047044-C y domicilio en la Avd. de Burgos 118, 28050 Madrid.
- ☐ Fotocopia del DNI (vigente) de el/los apoderado/s.
- ☐ Fotocopia del CIF de la sociedad.
- ☐ Fotocopia de las escrituras de constitución y poderes (vigentes).
- ☐ Ficha técnica y permiso de circulación originales del vehículo. Impuesto de circulación del año en curso, pagado.
- ☐ Todos los juegos de llaves.
- ☐ Manuales de instrucciones y libro de mantenimiento original, sellado.

DOCUMENTACIÓN QUE SE ENTREGARÁ EN TU CONCESIONARIO PARA TU FIRMA

- ☐ Dos copias del contrato de venta (deberá ser firmado por el/los titular/es).
- ☐ Mandato de transferencia.
- ☐ Los controles de devolución (deberá ser firmado por el/los titular/es, recepcionista del taller y perito).
- ☐ Dos copias de la factura REBU (deberá ser firmada por el/los titular/es).

¿QUÉ SE PERITARÁ EN EL MOMENTO DE LA DEVOLUCIÓN?

Nuestro proveedor de peritaciones realizará una inspección del vehículo teniendo en cuenta los estándares marcados por **BMW Financial Services**, donde se verificarán tanto daños externos como internos, así como kilometraje realizado, mantenimientos, dotación del vehículo, etc.

A continuación te mostramos un resumen de los conceptos que serán peritados:

1. ESTADO GENERAL DEL VEHÍCULO
2. CARROCERÍA Y PINTURA
3. ÓPTICAS
4. INTERIORES
5. NEUMÁTICOS Y LLANTAS
6. TESTIGOS LUMINOSOS
7. DOTACIÓN DEL VEHÍCULO

Tanto para la peritación de la carrocería como para la de los neumáticos del vehículo se utilizará un medidor de daños con objeto de seguir un criterio objetivo.



EJEMPLOS DE DAÑOS PERITADOS.

PINTURA (LEVES IMPACTOS DE LACA Y COLOR)

SE ACEPTA

3 impactos de 1 mm que no se concentren en una superficie de un A4.

RETOCAR / CORRECCIÓN

Hasta 5 impactos de 1 mm que no se concentren en una superficie de un A4.

NO SE ACEPTA (PINTAR)

Impactos que presenten corrosión de más de 1 mm, o superior a 5 impactos o en una superficie de A4.

PINTURA (CARROCERÍA)

SE ACEPTA

2 arañazos por lateral de hasta 30 mm y que no se encuentre por encima de la línea superior del pase de rueda.

CORRECCIÓN

2 arañazos por lateral de entre 30 y 40 mm, nunca por encima de la línea superior del pase de rueda.

NO SE ACEPTA (PINTAR)

Arañazos en techo, capó, portón o por encima de la línea superior del pase de rueda. De ser por debajo, dichos arañazos deben superar las condiciones anteriores.

EJEMPLOS DE DAÑOS PERITADOS.

LEVES IMPACTOS DE CARROCERÍA

SE ACEPTA

1 impacto por lateral de hasta 20 mm siempre por debajo de la línea superior del pase de rueda y que no afecte a capas de laca o esté en vértices o aristas. Excluido techo, capó, portón o elemento repintado.

CORRECCIÓN

Hasta 1 leve impacto de 30 mm por lateral. Por encima de la línea superior del pase de rueda, techo, capó, portón. No más de 1 por pieza.

NO SE ACEPTA (PINTAR)

Más de 1 impacto por lateral, techo, capó, portón y cuando supere los 30 mm de diámetro.

PULIDOS

SE ACEPTA

Daños que solo afectan a la capa de laca. No superior a 40 mm en capas verticales. No más de 4 ocasiones.

CORRECCIÓN

Aquellos que superen lo anterior o que afecten la estética del vehículo (arañazos, resinas, etc.).

EJEMPLOS DE DAÑOS PERITADOS.

PARAGOLPES

SE ACEPTA

1 leve roce o arañazo por paragolpers que no supere los 30 mm.

RETOCAR / CORRECCIÓN

1 arañazo entre 20 y 40 mm.

NO SE ACEPTA

1 arañazo de más de 40 mm o más de dos incidencias por paragolpes.

COMPONENTES PINTADOS (CARCASAS, RETROVISORES...)

SE ACEPTA

Leves roces que no superen 2 mm, siempre que no afecte a la pintura y estética del vehículo.

CORRECCIÓN

Daños que afecten a las capas de laca y color o que superen 2 mm.

NO SE ACEPTA (PINTAR)

Daños que afecten a las capas de laca y color o en el material base, las holguras roturas o funcionamiento defectuosos.

INTERIORES

GUARNECIDOS - PANELES, ASIENTOS Y TEJIDOS DE CUERO

SE ACEPTA

Quemadura superficial en tejidos de respaldo y asientos no superior a 4 mm.

Guarnecidos o asientos de cuero con una sola marca por vehículo no superior a 4 mm.

CORRECCIÓN

Cuando quemaduras o roturas hayan decolorado degradado o traspasado material. Nunca superior a 6 mm.

NO SE ACEPTA

Cuando difiera de condiciones anteriores.

GUARNECIDOS - MOQUETA DEL PISO Y MALETERO

SE ACEPTA

Quemadura superficial en moquetas que no supere los 5 mm y no afecte al aspecto.

CORRECCIÓN

Quemaduras o cortes que afecten a material y que no superen los 10 mm.

NO SE ACEPTA

Que superen 10 mm o se encuentren en zonas de paso o uso frecuente.

EJEMPLOS DE DAÑOS PERITADOS

GUARNECIDOS - REVESTIMIENTOS DE PLÁSTICO, VINILOS...

SE ACEPTA

Marcas o roces de uso. Siempre inferiores a 20 mm.

CORRECCIÓN

Leves roces sin pérdida de material no superiores a 60 mm.

NO SE ACEPTA

Roces profundos, roturas, cortes y roces superiores a 60 mm.

GUARNECIDOS - TECHO

NO SE ACEPTA

Serán valorados como sustitución: roces, quemaduras, deformaciones, deshilachados o roturas.

RUEDAS

NEUMÁTICOS

SE ACEPTA

Neumáticos que presenten medidas del calado total del dibujo de 1,6 mm.

NO SE ACEPTA

Neumáticos por debajo de esa medida o neumáticos que presenten un desgaste irregular en toda su superficie. Neumáticos con cortes, abombamientos, pérdidas de material o deformaciones de los tacos de banda de rodadura. Tampoco neumáticos pinchados o deshinchados. Marcas, medidas o dibujos diferentes en el mismo eje, tampoco neumáticos que no sean de primeras marcas. Recauchutados en cualquiera de los cinco neumáticos ni neumáticos estacionales, tampoco neumáticos que no cumplan con las especificaciones de origen determinadas para el vehículo (Runflat).

LLANTAS

SE ACEPTA

Roces en el borde de la llanta que en la suma de ellos no superen los 40 mm o exista pérdida de material.

NO SE ACEPTA / REPARACIÓN

Aquellos que incumplan condiciones anteriores.

NO SE ACEPTA/SUSTITUCIÓN

Aquellos casos que superen ampliamente las medidas anteriores, afecten de manera grave al material base o las deformaciones que imposibiliten el correcto equilibrado de la llanta.

CRISTALES

PARABRISAS

SE ACEPTA

5 leves impactos, que no superen los 2 mm y fuera del ángulo de visión del conductor.

NO SE ACEPTA / REPARACIÓN ESPECIAL

Se aplicará una reparación especial cuando exista un impacto como máximo con fisuras y se encuentre fuera del ángulo de visión. El diámetro de la zona fisurada no superará los 2 mm.

NO SE ACEPTA/SUSTITUCIÓN

Cuando no se cumplan condiciones anteriores.

GRUPOS ÓPTICOS

SE ACEPTA

Leves roces, leves impactos de 1 mm que no presenten astillamientos.

A CORRECCIÓN

Roces leves, sin pérdida de material y susceptibles de corregirse con pulido.

NO SE ACEPTA

Roturas, impactos superiores a 1 mm, astillamientos, pilotos con condensación interior.



OTROS DAÑOS A TENER EN CUENTA CARROCERÍA Y PINTURA

REPARACIONES

NO SE ACEPTA

Reparaciones que presenten diferencias claras de tonalidad o se encuentren deterioradas. Se podrá aplicar una reserva de daños, a criterio del perito si lo considera necesario.

CANTOS DE PUERTAS

SE ACEPTA

Daños que en su suma no superen los 40 mm siempre por debajo de la línea superior del pase de ruedas o, de encontrarse por encima, que no superen los 20 mm.

NO SE ACEPTA

Daños que superen las condiciones anteriores.

EMBELLECEDORES

SE ACEPTA

Leves roces inferiores a 10 mm en elementos de plástico, sin afectar al aspecto general de la pieza. En cromados leves, roces superficiales menores a 20 mm o leves impactos inferiores a 10 mm.

CORRECCIÓN

Leves roces entre los 10 y 30 mm.

NO SE ACEPTA

Reparaciones que presenten diferencias claras de tonalidad o se encuentren deterioradas. Se podrá aplicar una reserva de daños a criterio del perito si lo considera necesario.



OTROS DAÑOS A TENER EN CUENTA INTERIORES

AUTORADIOS Y PANTALLAS

NO SE ACEPTA

Serán valorados como sustitución arañazos, impactos o cualquier tipo de daño exceptuando daños que cubra la garantía.

LIMPIEZA

SE ACEPTA

Retirada de papeles, arena de playa y envoltorios en cantidad normal.

CORRECCIÓN

Manchas que se eliminen con limpieza simple.

NO SE ACEPTA

Sustitución por manchas abrasivas, por humedad, decoloración, etc.



OTROS DAÑOS A TENER EN CUENTA CRISTALES Y OTROS

CRISTALES LUNETAS LATERALES Y TRASERA

NO SE ACEPTA

Más de 1 arañazo superior a 20 mm, cristales no homologados, etc.

CERRADURAS

NO SE ACEPTA/SUSTITUCIÓN

Cerraduras forzadas, cilindros o llaves no originales.

AVISOS - MANTENIMIENTOS

Se anotará cualquier incidencia que avise de un posible fallo/avería/falta de mantenimiento en el cuadro de instrumentos. Si, adicionalmente a este testigo, está iluminado en el cuadro alguno de los que especifica el manual de usuario como avería, EL VEHÍCULO NO PODRÁ SER DEVUELTO, facturándose el Valor Final establecido en contrato.



DETALLE DE DAÑOS CONTEMPLADOS

- **PINTURA**

Se aceptan sin valorar arañazos que no superen los 3 cm de diámetro. Máximo 2 por panel.

- **CARROCERÍA**

Se aceptan daños de hasta 2 cm de diámetro en piezas verticales. Máximo 1 por panel.

- **NEUMÁTICOS**

Se aceptan neumáticos que presenten medidas iguales o superiores a 1,6 mm en el calado total del dibujo, siempre y cuando los neumáticos no sean de marcas, medidas o dibujos diferentes en el mismo eje.

- **PARABRISAS**

Hasta 5 leves impactos y que no superen 2 mm de diámetro. Siempre y cuando no se encuentren en el ángulo de visión del conductor o, aún encontrándose fuera del mismo, puedan distraer su atención.

- **LLANTAS / NEUMÁTICOS Y DAÑOS INTERNOS**

Se valorarán según manual de devolución que se enviará al Cliente.



BMW FINANCIAL SERVICES



PARA MÁS INFORMACIÓN

 vencimientos@bmw.es