



Inhalt

Contents

Rückgabekonzept		Schadenkatalog	
Return concept	4	Damage catalogue	14
Vorwort Foreword	4	Karosserie Bodywork	16
Bedingungen zur Gewährleistung einer objektiven Beurteilung Conditions to ensure an objective assessment	7	Lackierung Paintwork	20
Begriffsdefinition Definition of terms	8	Stoßfänger/Flankenschutz Bumpers/side bumper panels	24
1. Akzeptable Gebrauchsspuren 1. Acceptable wear	8	Verglasung/Beleuchtung Glazing/lights	28
2. Nicht akzeptable Gebrauchsspuren 2. Non-acceptable wear	8	Reifen/Felgen/Radkappen Tyres/rims/wheel covers	32
Zu berücksichtigende Reparaturarten Repair options to be considered	10	Interieur Interior	38
Kalkulationsbasis Calculation basis	11	Ausbauschäden Damage caused by improvements	42
Überdurchschnittlicher Verschleiß Above-average wear	11	Mechanik/Elektrik Mechanical/electrical components	44
		Lieferumfang Delivery scope	46

Akzeptiert von führenden europäischen Leasinggesellschaften.

Accepted by leading European leasing firms.

Ein Leitfaden der Alphabet Austria Fuhrparkmanagement GmbH, in weiterer Folge Alphabet genannt.

A guideline from Alphabet Austria Fuhrparkmanagement GmbH, in series named as Alphabet.

Nach Ende der vertraglichen Laufzeit wird das geleaste Fahrzeug vertragsgemäß zurückgestellt. Unmittelbar nach der Fahrzeugrückgabe wird gemeinsam mit dem Beauftragten von Alphabet (z.B. Händler) ein Rücknahme-/Übernahmeprotokoll erstellt und unterzeichnet.

Anschließend wird von einer neutralen Organisation eine detaillierte Fahrzeugbewertung (Sachverständigen-Gutachten) vorgenommen.

After the leasing agreement has expired the vehicle has to be returned according to agreement. Directly after the return of the vehicle a take over protocol is drawn up and signed by the customer and the person appointed by Alphabet (eg. Dealer). Afterwards a neutral organisation will be ordered to carry out a detailed evaluation (expertise) of the vehicle.





Damit es hierbei so fair wie möglich zugeht und festgestellte Schäden möglichst moderat für Sie zu Buche schlagen, orientieren wir uns an den Richtlinien führender Fachverbände.

To ensure that the process is as fair as possible and that any charges for damage are as moderate as possible, we base our evaluation on the guidelines issued by the leading trade associations.

Der Rückgabeprozess sollte einfach, nachvollziehbar und neutral gestaltet werden und muss transparent für alle Beteiligten abgewickelt werden. Dieser Leitfaden soll dem Kunden ungeachtet des jeweiligen Einzelfalles als unverbindliche Orientierungshilfe bei der Bewertung von Schadensbildern bei der Fahrzeugrückgabe dienen.

The process of return should be simple, easy to understand and neutral, and be as transparent as possible for all parties involved. Irrespective of individual cases these guidelines should provide a better estimation of damages for the assessment of returned vehicles for the customer.

Ein Leitfaden, der alles klar macht.

Guidelines for complete transparency.

In diesem Katalog werden typische Schadensbilder aufgezeigt und die Voraussetzung für die Unterscheidung in akzeptable und nicht akzeptable Gebrauchsspuren geschaffen. Die tatsächliche Schadensbewertung hat sich jedoch am jeweiligen Einzelfall zu orientieren. Diesem allgemeinen Leitfaden kommt daher im Zuge der konkreten Bewertung von Schadensbildern bei der Fahrzeugrückgabe keine Rechtsverbindlichkeit zu.

This catalogue lists typical damage situations and differentiates between acceptable and non-acceptable wear. The factual estimation of damages is handled individually. In the course of concrete evaluation of damages these abstract guidelines are not obligatory.

Die abstrakte Definition von akzeptabel und nicht akzeptabel erfolgt durch Erläuterungen und durch erklärende Bilder.

An abstract definition of acceptable and non-acceptable is achieved by providing descriptions supported by explanatory pictures.

Der Gesamtzustand der zurückgegebenen Fahrzeuge sowie die einzelnen Schäden werden unter Bedachtnahme auf diesen Schadenskatalog beurteilt. Die erforderlichen Reparaturen werden wertmäßig erfasst und in einem(r) Gutachten/Expertise dokumentiert.

This expertise/damage catalogue is used to judge the overall condition and specific damages of returned vehicles. The costs of necessary repairs are evaluated and documented in an evaluation/condition report.





Bedingungen zur Gewährleistung einer objektiven Beurteilung

Conditions to ensure an objective assessment

- Die Fahrzeuge müssen eine äußerliche Grundreinigung mit anschließender Trocknung erfahren haben. Darüber hinaus sollte das Interieur sauber und/oder gereinigt und persönliche Gegenstände entfernt worden sein.
- The interior is to be tidied up and/or given a general clean, owner's personal property has to be removed.
- Die Begutachtung der Fahrzeuge sollte ohne Witterungseinflüsse entweder bei normalem Tageslicht oder bei ausreichender Hallenbeleuchtung durchgeführt werden.
- The vehicle evaluation should not be conducted in poor weather conditions and should be undertaken either in normal daylight or with sufficient indoor lighting.
- Die Fahrzeuge müssen rundherum frei zugänglich sein und alle Türen und Klappen müssen sich öffnen lassen.
- Vehicles must be accessible from all sides and sufficient space must be available to open all doors.

Akzeptierte und nicht akzeptierte Schäden.

Acceptable and non-acceptable damage.

Begriffsdefinition

Definition of terms

Kraftfahrzeuge unterliegen durch ihre Nutzung einem natürlichen Verschleiß und tragen entsprechende Gebrauchsspuren davon. Das Fahrzeug geht vom Neuwagenzustand in den Gebrauchtwagenzustand über. Durch den hohen internationalen Fertigungsstandard der Fahrzeughersteller sind dieser Verschleiß und die hieraus resultierenden Gebrauchsspuren, wie sie bei der Benutzung im öffentlichen Straßenverkehr auftreten, absehbar und können entsprechend eingestuft werden (akzeptabel). Neben dieser normalen Abnutzung gibt es auch die vom normalen Gebrauch abweichenden Schäden (nicht akzeptabel). Wir unterscheiden daher zwischen akzeptablen und nicht akzeptablen Gebrauchsspuren.

Vehicles are subject to natural wear and tear and display signs of this. The vehicle goes from being a new car to a used car. The high standard applied by the vehicle manufacturers means that this wear and tear and the resulting signs of wear, as encountered during use on public roads, are foreseeable and can be categorised accordingly (acceptable). Apart from this normal wear, there is also damage that deviates from the norm (non-acceptable).

1. Akzeptable Gebrauchsspuren

Acceptable signs of wear

Dies sind Spuren des üblichen Gebrauchs, die den optischen Gesamteindruck des Fahrzeugs nicht negativ beeinflussen. These are signs of wear caused by normal use that do not impair the overall visual impression made by the vehicle.

2. Nicht akzeptable Gebrauchsspuren

Non-acceptable signs of wear

Dies sind Schäden, die nicht durch den üblichen Fahrzeuggebrauch entstehen, den optischen Gesamteindruck des Fahrzeugs negativ beeinflussen und/oder technische Auswirkungen haben. Besonderheit: Unfallschäden und Garantieschäden. Unfallschäden sind Schäden, die durch plötzliche und unmittelbare äußere Kräfteinwirkung entstanden sind. Hierzu zählen u.a. bleibende Deformationen an Karosserie und Anbauteilen, Brüche an Stoßfängern, Achsschäden etc. Unfallschäden werden unterteilt nach «Altschäden» und «Vorschäden».

This is damage that has not been caused by normal vehicle use, it impairs the overall visual impression made by the vehicle and/or impairs technical operation. In particular, accident damage and warranty damage. Accident damage is damage that has been caused by the sudden and immediate application of external forces. These include permanent deformation of the body and add-on

parts, splitting of the bumper, axle damage etc. Accident damage is subdivided into «old damage» and «previous damage».

Altschäden

Old damage

Dies sind nicht behobene oder teilweise behobene Unfallschäden. Das Schadensausmaß ist noch in vollem Umfang oder auch teilweise vorhanden. Dazu zählen auch nicht sach- und fachgerechte Instandsetzungen, die deutliche Reparaturspuren hinterlassen haben oder Notreparaturen.

This is accident damage that has not been repaired or only partially repaired. The damage is still present in its entirety or in part. This type of damage includes incorrect and unprofessional repair that has left clear signs of repair or emergency repair.

Vorschäden

Previous damage

Es handelt sich hierbei um sach- und fachgerecht reparierte Unfallschäden, die nicht mehr erkennbar oder nur für den Fachmann, oftmals erst nach Demontage von Verkleidungen, sichtbar sind.

This type of damage covers correct and professional repair of accident damage that is no longer visible or can only be recognised by an expert and is often only visible if the trim is removed.

Garantieschäden/Hersteller-Garantie

Manufacturer's warranty/manufacturer's guarantee damage

Hierbei handelt es sich um Defekte, die weder durch unsachgemäßen Gebrauch/Falschbedienung, noch durch Überbelastung oder durch Fremdeinwirkung entstanden sind. Die Anerkennung dieser Garantieschäden obliegt jedoch ausschließlich dem Fahrzeughersteller; es sind die Bedingungen des Fahrzeugherstellers zu beachten.

These are defects that have been caused by improper use/incorrect operation, overloading or by third parties. It is incumbent upon the manufacturer to accept any guarantee damage; the terms and conditions of the manufacturer must be observed.

Akzeptierte und nicht akzeptierte Schäden.

Acceptable and non-acceptable damage.

Zu berücksichtigende Reparaturarten

Repair options to be considered

Die Beurteilung von nicht akzeptablen Gebrauchsspuren/Schäden und deren Beseitigung unterliegt fachlichen und wirtschaftlichen Gesichtspunkten. Bei der Auswahl der Reparaturart steht die sach- und fachgerechte Reparatur im Vordergrund.

The evaluation of non-acceptable signs of wear/damage and their rectification is subject to technical and economic factors. When selecting the type of repair, proper and professional repair is the main consideration.

1. Bei allen anfallenden Reparaturen werden vordergründig die Möglichkeiten der sogenannten «smart repair» Methoden berücksichtigt. Diese stellen kostengünstige und von Herstellern anerkannte Reparaturalternativen dar, die im Flottengeschäft zum Standard gehören.
1. The preferred option is to employ the so-called methods of «smart repair». These methods of repair constitute cost-effective repair alternatives that are also accepted by the vehicle manufacturers and are commonly used in fleet management.

2. Die herkömmliche Reparaturmethode der Instandsetzung und/oder der Lackierung wird dann berücksichtigt, wenn «smart repair» entweder
 - a) wirtschaftlich keinen Sinn macht,
 - b) technisch nicht machbar ist,
 - c) wider den Herstellungsvorschriften ist,
 - d) den gesetzlichen Vorgaben und Vorschriften widerspricht, oder
 - e) das Reparaturergebnis langfristig nicht gesichert ist.
2. The conventional repair method and/or painting is only considered if «smart repair» either
 - a) does not make good economic sense,
 - b) is not technically feasible,
 - c) is not in line with the manufacturer standards,
 - d) is not in line with the legal requirements, or
 - e) the repair does not provide a long-term alternative.
3. Der Austausch/die Erneuerung von Teilen wird nur berücksichtigt, wenn keine der oben genannten Methoden entweder
 - a) möglich oder
 - b) wirtschaftlich sinnvoll sind.
3. Replacement of parts is only be considered when none of the above-mentioned methods are either
 - a) possible or
 - b) do not make economic sense.

Kalkulationsbasis

Calculation basis

1. Als Basis der Kalkulation dienen die zuvor genannten Reparaturarten; bei Erneuerung und Lackierung werden die Vorgaben des Fahrzeugherstellers beachtet.
1. The previously cited repair options serve as the calculation basis; for replacement and paintwork, the vehicle manufacturer's stipulations must be observed.
2. Sollten keine Verrechnungssätze vereinbart sein, werden ortsübliche durchschnittliche Verrechnungssätze der Fachwerkstätten verwendet.
2. Should no cost rates be agreed, local average cost rates of specialist workshops are applied.

Überdurchschnittlicher Verschleiß

Above-average wear

Der «überdurchschnittliche Verschleiß» dokumentiert die reparaturbedingten Aufwendungen, die vom Fahrzeugwert (ohne Schäden) in Abzug zu bringen sind. Er ist sowohl von dem natürlichen Wertverlust eines Fahrzeuges (abhängig vom Fahrzeugalter und Laufleistung) als auch vom Reparaturumfang und dem Reparaturbereich abhängig. «Above-average wear» documents the costs required for repair that are to be deducted from the vehicle value (without damage). It is dependent both on the natural loss of value of a vehicle (dependent on vehicle age and mileage) as well as on the extent and area of repair.

Akzeptierte und nicht akzeptierte Schäden.

Acceptable and non-acceptable damage.

Dieser Schadenkatalog soll Anhaltspunkte aufzeigen und ein allgemeiner «Leitfaden» bei der Beurteilung von Rücknahmefahrzeugen sein. Er bietet jedoch keinen Vertragsinhalt zu dem abgeschlossenen Leasingvertrag/Rahmenvertrag. Es kommt ihm daher auch keine Rechtsverbindlichkeit bei der Bewertung von Schäden im Zuge der Fahrzeugrückgabe zu.

This damage catalogue is intended to act as an aid and a «guideline» for the evaluation of returned vehicles. It is not a subject matter of contract to the agreed leasing contract/basic agreement. In the course of concrete evaluation of damages these abstract guidelines are not obligatory.

Letztlich muss die kompetente und neutrale Auswertung durch den geschulten Sachverständigen zu einem nachvollziehbaren und praxisgerechten Ergebnis führen, wobei stets der konkrete Einzelfall heranzuziehen ist. So wird bei der Einzelfallbetrachtung unter Umständen auch auf das Fahrzeugalter sowie die Kilometerleistung des jeweiligen Fahrzeuges bedacht zu nehmen sein. Mitunter hängt das Akzeptieren bzw. das Nicht-Akzeptieren von Schäden und Minderwert von diesen Faktoren ab. Gegebenenfalls werden auch bei einem älteren Fahrzeug die Schäden bzw. der Minderwert geringer anzusetzen sein, als bei einem jüngeren Fahrzeug mit wenigen Kilometern.

Finally, the competent and objective evaluation undertaken by the trained expert must lead to a conclusion that is easy to understand and that reflects trade practice, whereas the concrete individual case has to be considered. Acceptance and non-acceptance of damages and deduction in value sometimes depends on vehicle age and vehicle mileages. As the case may be damages and deduction in value of older vehicles will be minor evaluated as for younger vehicles with less mileages.



Schadenkatalog

Damage catalogue

Grundaufteilung in die Bewertungsbereiche
«akzeptabel» und «nicht akzeptabel».
Basic subdivision into «acceptable» and
«non-acceptable».

Bei allen nachfolgenden Definitionen ist grundsätzlich der Gesamteindruck des Fahrzeuges maßgebend. Das bedeutet, dass in Grenzfällen bzw. in strittigen Einzelfällen das ausschlaggebende Kriterium sein muss, ob die in Frage stehenden Unregelmäßigkeiten den optischen Gesamteindruck des Fahrzeuges negativ oder nicht negativ beeinflussen.

In all the following definitions, the overall impression of the vehicle is always the most important. This means that in borderline cases or in the occasional disputed case, the decisive criterion must be whether the irregularities in question impair the overall visual impression of the vehicle or not.

Diese Beurteilung geschieht aus einem Betrachtungsabstand zum Fahrzeug von ca. 0,8 bis 1 m.

This evaluation takes place at a distance of between approx. 0.8 and 1 m from the vehicle.

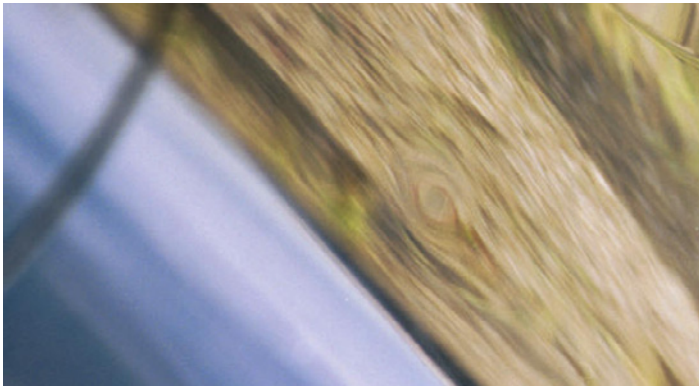




Karosserie Bodywork

Bewertungsbereich: **akzeptabel**
Valuation: **acceptable**

- «Weiche» Dellen oder Beulen außerhalb des Sichtbereichs, im oberen Karosseriebereich bis zu \varnothing 10 mm, im unteren bis zu \varnothing 20 mm (bis max. zwei Dellen oder Beulen pro Bauteil), die keine Neulackierung erforderlich machen
- Instandsetzungsarbeiten, die aus dem angegebenen Betrachtungsabstand nicht auffallen
- «Slight» dents or bumps outside the field of vision, in the upper bodywork up to \varnothing 10 mm, in the lower bodywork up to \varnothing 20 mm (up to a maximum of two dents or bumps per part), which do not make repainting necessary
- Repair work that is not noticeable from the stipulated evaluation distance



- «Weiche» Dellen oder Beulen innerhalb des Sichtbereichs, größer als \varnothing 10 mm (im unteren Karosseriebereich größer als \varnothing 20 mm), kantige Dellen/Beulen oder Dellen/Beulen, die eine Neulackierung erforderlich machen
- Unsachgemäß ausgeführte Instandsetzungsarbeiten
- Spachtelauftrag von mehr als 1 mm Dicke
- Altschäden jeglicher Art
- «Slight» dents or bumps inside the field of vision, larger than \varnothing 10 mm (in the lower bodywork larger than \varnothing 20 mm), sharp dents/bumps or dents/bumps which make repainting necessary
- Repair work that has been incorrectly performed
- Application of filler of more than 1 mm thickness
- Old damage of all kinds

Karosserie Bodywork

Bewertungsbereich: **nicht akzeptabel**
Valuation: **non-acceptable**



Karosserie Bodywork

Bewertungsbereich: **akzeptabel**
Valuation: **acceptable**

- «Weiche» Dellen oder Beulen außerhalb des Sichtbereichs, im oberen Karosseriebereich bis zu \varnothing 10 mm, im unteren bis zu \varnothing 20 mm (bis max. zwei Dellen oder Beulen pro Bauteil), die keine Neulackierung erforderlich machen
- Instandsetzungsarbeiten, die aus dem angegebenen Betrachtungsabstand nicht auffallen
- «Slight» dents or bumps outside the field of vision, in the upper bodywork up to \varnothing 10 mm, in the lower bodywork up to \varnothing 20 mm (up to a maximum of two dents or bumps per part), which do not make repainting necessary
- Repair work that is not noticeable from the stipulated evaluation distance



- «Weiche» Dellen oder Beulen innerhalb des Sichtbereichs, größer als \varnothing 10 mm (im unteren Karosseriebereich größer als \varnothing 20 mm), kantige Dellen/Beulen oder Dellen/Beulen, die eine Neulackierung erforderlich machen
- Unsachgemäß ausgeführte Instandsetzungsarbeiten
- Spachtelauftrag von mehr als 1 mm Dicke
- Altschäden jeglicher Art
- «Slight» dents or bumps inside the field of vision, larger than \varnothing 10 mm (in the lower bodywork larger than \varnothing 20 mm), sharp dents/bumps or dents/bumps which make repainting necessary
- Repair work that has been incorrectly performed
- Application of filler of more than 1 mm thickness
- Old damage of all kinds

Karosserie Bodywork

Bewertungsbereich: **nicht akzeptabel**
Valuation: **non-acceptable**



Lackierung

Paintwork

Bewertungsbereich: **akzeptabel**

Valuation: **acceptable**

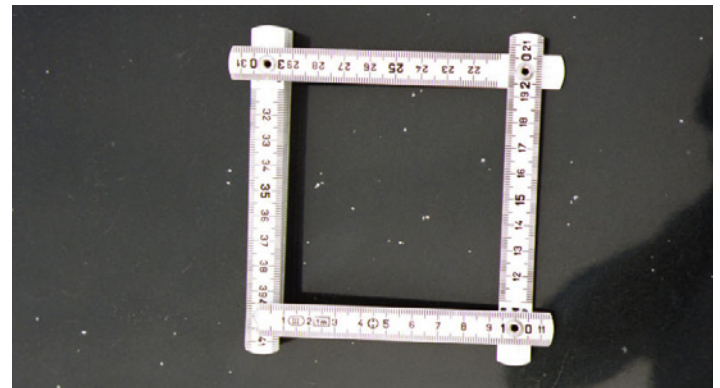
- Geringe Lackschäden, die keine Neulackierung erforderlich machen, z.B. Kratzer an der Lackoberfläche, die sich durch Polieren beseitigen lassen
- Lackausbesserungen, die dem Fertigungsstandard des Herstellers entsprechen und somit aus dem angegebenen Betrachtungsabstand nicht auffallen
- Durch Umwelteinflüsse leicht verwitterte Lacke
- Typische Schleifspuren, wie sie in Waschanlagen entstehen
- Kleinere Steinschläge bis 5 Stk. pro 100 cm² (10 x 10 cm)
- Minor paint damage that does not require repainting, e.g. scratches to the paint surface that can be removed by polishing
- Improvements to the paintwork that match the manufacturer's standard and are thus not visible from the cited evaluation distance
- Slightly weathered paintwork caused by environmental influences
- Typical scratching as caused in car wash facilities
- Minor chipping damage up to 5 per 100 cm² (10 x 10 cm)



- Kratzer, die durch den Decklack (Klarlack) gehen
- Nachlackierungen oder Lackausbesserungen, die nicht dem Standard des Herstellers entsprechen, Farbdifferenzen aufweisen oder eine deutliche Erhöhung zum Originallack aufweisen
- Lack-Kontaminierungen (z.B.: Einätzungen etc.), die aus dem angegebenen Betrachtungsabstand sofort erkennbar sind
- Kleine Steinschläge in großer Dichte (mehr als 5 Stk. pro 100 cm² (10 x 10 cm))
- Große Steinschläge und/oder Steinschläge mit Rostunterwanderung
- Durch Beschriftungsfolien und Aufkleber entstandene Lackschäden oder Farbunterschiede
- Scratches that penetrate the top coat (clear coat)
- Repainting or paint repair that does not match the manufacturer's standard, displays differences in colour or is not flush with the original colour
- Paint contamination (e.g. corrosion etc.) that is immediately visible from the cited evaluation distance
- Small but high density chipping damage (more than 5 per 100 cm² (10 x 10 cm))
- Large chipping damage and/or chipping damage with underlying rust
- Paint damage or colour differences caused by the use of marking films and stickers

Lackierung Paintwork

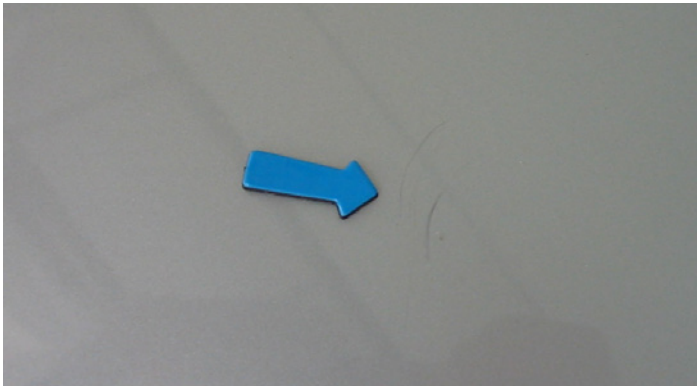
Bewertungsbereich: **nicht akzeptabel**
Valuation: **non-acceptable**



Lackierung Paintwork

Bewertungsbereich: **akzeptabel**
Valuation: **acceptable**

- Geringe Lackschäden, die keine Neulackierung erforderlich machen, z.B. Kratzer an der Lackoberfläche, die sich durch Polieren beseitigen lassen
- Lackausbesserungen, die dem Fertigungsstandard des Herstellers entsprechen und somit aus dem angegebenen Betrachtungsabstand nicht auffallen
- Durch Umwelteinflüsse leicht verwitterte Lacke
- Typische Schleifspuren, wie sie in Waschanlagen entstehen
- Kleinere Steinschläge bis 5 Stk. pro 100 cm² (10 x 10 cm)
- Minor paint damage that does not require repainting, e.g. scratches to the paint surface that can be removed by polishing
- Improvements to the paintwork that match the manufacturer's standard and are thus not visible from the cited evaluation distance
- Slightly weathered paintwork caused by environmental influences
- Typical scratching as caused in car wash facilities
- Minor chipping damage up to 5 per 100 cm² (10 x 10 cm)



- Kratzer, die durch den Decklack (Klarlack) gehen
- Nachlackierungen oder Lackausbesserungen, die nicht dem Standard des Herstellers entsprechen, Farbdifferenzen aufweisen oder eine deutliche Erhöhung zum Originallack aufweisen
- Lack-Kontaminierungen (z.B.: Einätzungen etc.), die aus dem angegebenen Betrachtungsabstand sofort erkennbar sind
- Kleine Steinschläge in großer Dichte (mehr als 5 Stk. pro 100 cm² (10 x 10 cm))
- Große Steinschläge und/oder Steinschläge mit Rostunterwanderung
- Durch Beschriftungsfolien und Aufkleber entstandene Lackschäden oder Farbunterschiede

- Scratches that penetrate the top coat (clear coat)
- Repainting or paint repair that does not match the manufacturer's standard, displays differences in colour or is not flush with the original colour
- Paint contamination (e.g. corrosion etc.) that is immediately visible from the cited evaluation distance
- Small but high density chipping damage (more than 5 per 100 cm² (10 x 10 cm))
- Large chipping damage and/or chipping damage with underlying rust
- Paint damage or colour differences caused by the use of marking films and stickers

Lackierung Paintwork

Bewertungsbereich: **nicht akzeptabel**
Valuation: **non-acceptable**



Stoßfänger/Flankenschutz

Bumpers/side bumper panels

Bewertungsbereich: **akzeptabel**

Valuation: **acceptable**

- Leichte Kratzer oder leichter Lackabrieb (meist im Rundungsbereich), jedoch nicht bis auf die farbgebende Lackschicht und mit weniger als 50 mm Länge
- Leichte Kratzer oder leichter Abrieb (meist im Rundungsbereich), jedoch bis auf den Grundwerkstoff von weniger als 20 mm Länge (nur bei unlackierten Stoßfängern)
- Leichte Abschürfungen oder Eindellungen an Gummileisten, die weder die Festigkeit noch das optische Erscheinungsbild negativ beeinflussen
- Eine Delle (weniger als \varnothing 20 mm ohne Lackschaden) pro Bauteil
- Minor scratches or slight loss of paint (usually around the crown), yet do not penetrate as far as the base material and are less than 50 mm in length
- Slight scratches or slight abrasion (usually around the crown), yet do penetrate as far as the base material and are less than 20 mm in length (only for unpainted bumpers)
- Slight abrasion or indentations to the rubber trim that impair neither the strength nor the visual appearance
- One dent (less than \varnothing 20 mm without paint damage) per part



- Brüche oder Risse
- Deformationen, die aus dem angegebenen Betrachtungsabstand erkennbar sind oder durch die die Passgenauigkeit nicht mehr gegeben ist
- Deformationen von Stoßfängerkernen oder -haltern
- Abschürfungen oder Eindellungen an Gummileisten, die die Festigkeit und/oder das optische Erscheinungsbild negativ beeinflussen
- Fractures or cracks
- Deformation that is visible from the cited evaluation distance or causes the parts to no longer fit properly
- Deformation of bumper cores or holders
- Abrasion or indentation to rubber trim that impairs the strength and/or visual appearance

Stoßfänger/Flankenschutz Bumpers/side bumper panels

Bewertungsbereich: **nicht akzeptabel**
Valuation: **non-acceptable**



Stoßfänger/Flankenschutz

Bumpers/side bumper panels

Bewertungsbereich: **akzeptabel**

Valuation: **acceptable**

- Leichte Kratzer oder leichter Lackabrieb (meist im Rundungsbereich), jedoch nicht bis auf die farbgebende Lackschicht und mit weniger als 50 mm Länge
- Leichte Kratzer oder leichter Abrieb (meist im Rundungsbereich), jedoch bis auf den Grundwerkstoff von weniger als 20 mm Länge (nur bei unlackierten Stoßfängern)
- Leichte Abschürfungen oder Eindellungen an Gummileisten, die weder die Festigkeit noch das optische Erscheinungsbild negativ beeinflussen
- Eine Delle (weniger als \varnothing 20 mm ohne Lackschaden) pro Bauteil
- Minor scratches or slight loss of paint (usually around the crown), yet do not penetrate as far as the base material and are less than 50 mm in length
- Slight scratches or slight abrasion (usually around the crown), yet do penetrate as far as the base material and are less than 20 mm in length (only for unpainted bumpers)
- Slight abrasion or indentations to the rubber trim that impair neither the strength nor the visual appearance
- One dent (less than \varnothing 20 mm without paint damage) per part



- Brüche oder Risse
- Deformationen, die aus dem angegebenen Betrachtungsabstand erkennbar sind oder durch die die Passgenauigkeit nicht mehr gegeben ist
- Deformationen von Stoßfängerkernen oder -haltern
- Abschürfungen oder Eindellungen an Gummileisten, die die Festigkeit und/oder das optische Erscheinungsbild negativ beeinflussen

- Fractures or cracks
- Deformation that is visible from the cited evaluation distance or causes the parts to no longer fit properly
- Deformation of bumper cores or holders
- Abrasion or indentation to rubber trim that impairs the strength and/or visual appearance

Stoßfänger/Flankenschutz Bumpers/side bumper panels

Bewertungsbereich: **nicht akzeptabel**
Valuation: **non-acceptable**



Verglasung/Beleuchtung

Glazing/lights

Bewertungsbereich: **akzeptabel**

Valuation: **acceptable**

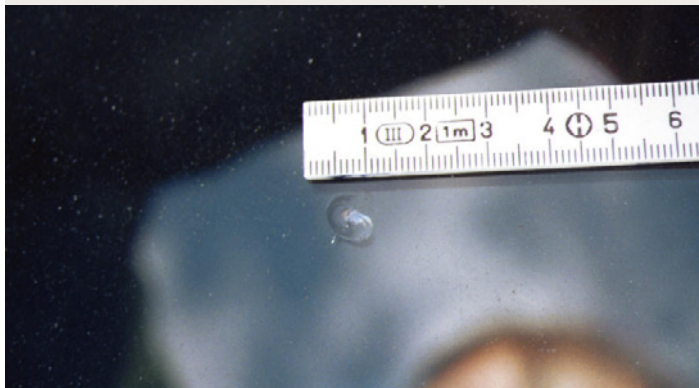
- Vereinzelt Steinschläge (nicht größer als 5 mm) und/oder Absplitterungen außerhalb des Sichtbereiches des Fahrers
- Kleinste Steinschläge oder Absplitterungen bis 5 Stk. pro 100 cm² (10 x 10 cm), die weder aus angegebenem Betrachtungsabstand erkennbar sind, noch die Sicht nach außen negativ beeinflussen
- Kratzer, die aus dem angegebenen Betrachtungsabstand nicht auffallen
- Isolated chipping damage (no bigger than 5 mm) and/or splintering outside of the driver's field of vision
- Minute chipping damage or splintering up to 5 per 100 cm² (10 x 10 cm) that is neither visible from the cited evaluation distance nor impairs driver vision
- Scratches that are not visible from the cited evaluation distance



- Bruch- und/oder Rissbildung
- Kleinste Steinschläge oder Absplitterungen von mehr als 5 Stk. pro 100 cm² (10 x 10 cm)
- Deutliche Steinschläge oder Absplitterungen im Sichtbereich des Fahrers
- Steinschläge oder Absplitterungen größer als 5 mm
- Undichte Scheinwerfer oder Rückleuchten
- Gebrochene Scheinwerfer, Rückleuchten und Gehäuse
- Formation of fractures and/or cracks
- Minute chipping damage or splintering of more than 5 per 100 cm² (10 x 10 cm)
- Significant chipping damage or splintering in the driver's field of vision
- Chipping damage or splintering bigger than 5 mm
- Leaking headlights or tail lights
- Broken headlights or tail lights and housings

Verglasung/Beleuchtung Glazing/lights

Bewertungsbereich: **nicht akzeptabel**
Valuation: **non-acceptable**



Verglasung/Beleuchtung

Glazing/lights

Bewertungsbereich: **akzeptabel**

Valuation: **acceptable**

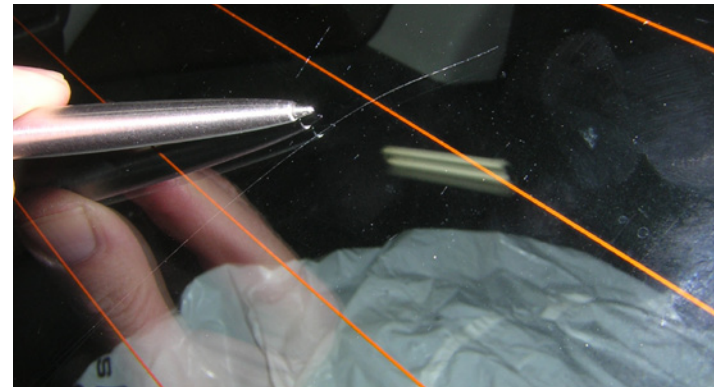
- Vereinzelt Steinschläge (nicht größer als 5 mm) und/oder Absplitterungen außerhalb des Sichtbereiches des Fahrers
- Kleinste Steinschläge oder Absplitterungen bis 5 Stk. pro 100 cm² (10 x 10 cm), die weder aus angegebenem Betrachtungsabstand erkennbar sind, noch die Sicht nach außen negativ beeinflussen
- Kratzer, die aus dem angegebenen Betrachtungsabstand nicht auffallen
- Isolated chipping damage (no bigger than 5 mm) and/or splintering outside of the driver's field of vision
- Minute chipping damage or splintering up to 5 per 100 cm² (10 x 10 cm) that is neither visible from the cited evaluation distance nor impairs driver vision
- Scratches that are not visible from the cited evaluation distance



- Bruch- und/oder Rissbildung
- Kleinste Steinschläge oder Absplitterungen von mehr als 5 Stk. pro 100 cm² (10 x 10 cm)
- Deutliche Steinschläge oder Absplitterungen im Sichtbereich des Fahrers
- Steinschläge oder Absplitterungen größer als 5 mm
- Undichte Scheinwerfer oder Rückleuchten
- Gebrochene Scheinwerfer, Rückleuchten und Gehäuse
- Formation of fractures and/or cracks
- Minute chipping damage or splintering of more than 5 per 100 cm² (10 x 10 cm)
- Significant chipping damage or splintering in the driver's field of vision
- Chipping damage or splintering bigger than 5 mm
- Leaking headlights or tail lights
- Broken headlights or tail lights and housings

Verglasung/Beleuchtung Glazing/lights

Bewertungsbereich: **nicht akzeptabel**
Valuation: **non-acceptable**



Reifen/Felgen/Radkappen Tyres/rims/wheel covers

Bewertungsbereich: **akzeptabel**
Valuation: **acceptable**

- Restprofiltiefe von mehr als: 3 mm bei Sommerreifen, 5,5 mm bei Winter- u. Allwetterreifen
- Leichte Schürfmerkmale an Reifenflanken
- Leichte Kratzer und leichter Lackabrieb (nicht bis auf den Grundwerkstoff) am Felgenhorn bis 30 mm Länge
- Korrosionsansätze (z.B. durch Streusalz)
- Abschürfungen an Radkappen von weniger als 100 mm Länge
- Fahrzeug auf Sommerbereifung
- Fahrzeug auf Winterbereifung, Sommerräder beiliegend
- Remaining tyre tread depth of more than 3 mm for summer tyres, 5,5 mm for winter and all-weather tyres
- Slight abrasion to tyre sidewalls
- Slight scratches and light abrasion to rim flange (which do not penetrate the base material) up to 30 mm in length
- Onset of corrosion (e.g. due to road salt)
- Abrasion to the wheel covers of less than 100 mm in length
- Vehicle fitted with summer tyres
- Vehicle fitted with winter tyres, summer tyres included



- Restprofiltiefe von oder weniger als: 3 mm bei Sommerreifen, 5,5 mm bei Winter- u. Allwetterreifen
- Ungleichmäßiger Profil-Verschleiß (zieht Vermessung nach sich)
- Bremsplatten, Sägezähne etc. oder Risse, Schnitte in Reifen
- Deutlicher Materialabtrag an Reifenflanken oder Felgen
- Risse, Deformationen etc. an Felgen
- Brüche, Risse oder fehlende oder nicht originale Radkappen und Alufelgen
- Fahrzeug auf Winterreifen, Sommerräder nicht beiliegend
- Remaining tyre tread depth of less than 3 mm for summer tyres, 5,5 mm for winter and all-weather tyres
- Uneven tread wear (wheel alignment)
- Flat spots, saw teeth etc. or cuts, splits in the tyres
- Significant material loss to tyre sidewalls or rims
- Cracks, deformation etc. of rims
- Fractures, cracks or missing or non-original wheel covers and rims
- Vehicle fitted with winter tyres, summer tyres not included

Reifen/Felgen/Radkappen Tyres/rims/wheel covers

Bewertungsbereich: **nicht akzeptabel**
Valuation: **non-acceptable**



Reifen/Felgen/Radkappen Tyres/rims/wheel covers

Bewertungsbereich: **akzeptabel**
Valuation: **acceptable**

- Restprofiltiefe von mehr als: 3 mm bei Sommerreifen, 5,5 mm bei Winter- u. Allwetterreifen
- Leichte Schürfmerkmale an Reifenflanken
- Leichte Kratzer und leichter Lackabrieb (nicht bis auf den Grundwerkstoff) am Felgenhorn bis 30 mm Länge
- Korrosionsansätze (z.B. durch Streusalz)
- Abschürfungen an Radkappen von weniger als 100 mm Länge
- Fahrzeug auf Sommerbereifung
- Fahrzeug auf Winterbereifung, Sommerräder beiliegend
- Remaining tyre tread depth of more than 3 mm for summer tyres, 5,5 mm for winter and all-weather tyres
- Slight abrasion to tyre sidewalls
- Slight scratches and light abrasion to rim flange (which do not penetrate the base material) up to 30 mm in length
- Onset of corrosion (e.g. due to road salt)
- Abrasion to the wheel covers of less than 100 mm in length
- Vehicle fitted with summer tyres
- Vehicle fitted with winter tyres, summer tyres included



- Restprofiltiefe von oder weniger als: 3 mm bei Sommerreifen, 5,5 mm bei Winter- u. Allwetterreifen
- Ungleichmäßiger Profil-Verschleiß (zieht Vermessung nach sich)
- Bremsplatten, Sägezähne etc. oder Risse, Schnitte in Reifen
- Deutlicher Materialabtrag an Reifenflanken oder Felgen
- Risse, Deformationen etc. an Felgen
- Brüche, Risse oder fehlende oder nicht originale Radkappen
- Fahrzeug auf Winterreifen, Sommerräder nicht beiliegend

- Remaining tyre tread depth of less than 3 mm for summer tyres, 5,5 mm for winter and all-weather tyres
- Uneven tread wear (wheel alignment)
- Flat spots, saw teeth etc. or cuts, splits in the tyres
- Significant material loss to tyre sidewalls or rims
- Cracks, deformation etc. of rims
- Fractures, cracks or missing or non-original wheel covers
- Vehicle fitted with winter tyres, summer tyres not included

Reifen/Felgen/Radkappen Tyres/rims/wheel covers

Bewertungsbereich: **nicht akzeptabel**
Valuation: **non-acceptable**



Reifen/Felgen/Radkappen Tyres/rims/wheel covers

Bewertungsbereich: **akzeptabel**
Valuation: **acceptable**

- Restprofiltiefe von mehr als: 3 mm bei Sommerreifen, 5,5 mm bei Winter- u. Allwetterreifen
- Leichte Schürfmerkmale an Reifenflanken
- Leichte Kratzer und leichter Lackabrieb am Felgenhorn bis 30 mm Länge
- Korrosionsansätze (zB. durch Streusalz)
- Abschürfungen an Radkappen von weniger als 100 mm Länge
- Fahrzeug auf Sommerbereifung
- Fahrzeug auf Winterbereifung, Sommerräder beiliegend
- Remaining tyre tread depth of more than 3 mm for summer tyres, 5,5 mm for winter and all-weather tyres
- Slight abrasion to tyre sidewalls
- Slight scratches and abrasion to rim flange up to 30 mm in length
- Onset of corrosion (e.g. due to road salt)
- Abrasion to the wheel covers of less than 100 mm in length
- Vehicle fitted with summer tyres
- Vehicle fitted with winter tyres, summer tyres included



- Restprofiltiefe von oder weniger als: 3 mm bei Sommerreifen, 5,5 mm bei Winter- u. Allwetterreifen
- Ungleichmäßiger Profil-Verschleiß (zieht Vermessung nach sich)
- Bremsplatten, Sägezähne etc. oder Risse, Schnitte in Reifen
- Deutlicher Materialabtrag an Reifenflanken oder Felgen
- Risse, Deformationen etc. an Felgen
- Brüche, Risse oder fehlende oder nicht originale Radkappen und Alufelgen
- Fahrzeug auf Winterreifen, Sommerräder nicht beiliegend
- Remaining tyre tread depth of less than 3 mm for summer tyres, 5,5 mm for winter and all-weather tyres
- Uneven tread wear (wheel alignment)
- Flat spots, saw teeth etc. or cuts, splits in the tyres
- Significant material loss to tyre sidewalls or rims
- Cracks, deformation etc. of rims
- Fractures, cracks or missing or non-original wheel covers
- Vehicle fitted with winter tyres, summer tyres not included

Reifen/Felgen/Radkappen Tyres/rims/wheel covers

Bewertungsbereich: **nicht akzeptabel**
Valuation: **non-acceptable**



Interieur Interior

Bewertungsbereich: **akzeptabel**
Valuation: **acceptable**

- Leichte Kratzer und Abschürfungen durch bestimmungsgemäßen Gebrauch
- Normale Abnutzung an Bodenbelag und Polster
- Verunreinigungen, Farbveränderungen, die durch professionelle Reinigung zu entfernen sind
- Slight scratches and abrasion caused by normal contractual use
- Normal wear of floor coverings and upholstery
- Soiling, discoloration that can be removed by professional cleaning



- Risse, Schnitte, Brandlöcher, Löcher, Brüche etc. oder Deformationen von Formteilen
- Beschädigungen von Sicherheitsgurten oder Sicherheitsschlössern
- Verunreinigungen, Farbveränderungen, die auch durch professionelle Reinigung nicht zu entfernen sind
- Schimmel oder wahrnehmbare störende Geruchsentwicklung
- Fehlteile wie Kopfstützen, Abdeckungen, Sitzreihen etc. (siehe auch Lieferumfang)
- Risse oder Ablösung von Tür- und Klappendichtungen
- Splits, cuts, burn marks, holes, fractures etc. or deformation of moulded parts
- Damage to safety belts or safety locks
- Soiling, discoloration that cannot be removed even by professional cleaning
- Mould or percipience disturbing odour
- Missing parts such as head supports, covers, rows of seats (see also delivery scope)
- Cracks or loose door and boot seals

Interieur Interior

Bewertungsbereich: **nicht akzeptabel**
Valuation: **non-acceptable**



Interieur

Interior

Bewertungsbereich: **akzeptabel**
Valuation: **acceptable**

- Leichte Kratzer und Abschürfungen durch bestimmungsgemäßen Gebrauch
- Normale Abnutzung an Bodenbelag und Polster
- Verunreinigungen, Farbveränderungen, die durch professionelle Reinigung zu entfernen sind
- Slight scratches and abrasion caused by normal contractual use
- Normal wear of floor coverings and upholstery
- Soiling, discoloration that can be removed by professional cleaning



- Risse, Schnitte, Brandlöcher, Löcher, Brüche etc. oder Deformationen von Formteilen
- Beschädigungen von Sicherheitsgurten oder Sicherheitsschlössern
- Verunreinigungen, Farbveränderungen, die auch durch professionelle Reinigung nicht zu entfernen sind
- Schimmel oder wahrnehmbare störende Geruchsentwicklung
- Fehlteile wie Kopfstützen, Abdeckungen, Sitzreihen etc. (siehe auch Lieferumfang)
- Risse oder Ablösung von Tür- und Klappendichtungen
- Splits, cuts, burn marks, holes, fractures etc. or deformation of moulded parts
- Damage to safety belts or safety locks
- Soiling, discoloration that cannot be removed even by professional cleaning
- Mould or percipience disturbing odour
- Missing parts such as head supports, covers, rows of seats (see also delivery scope)
- Cracks or loose door and boot seals

Interieur Interior

Bewertungsbereich: **nicht akzeptabel**
Valuation: **non-acceptable**



Ausbauschäden

Damage caused by improvements

Bewertungsbereich: akzeptabel

Valuation: acceptable

- Kleine, nicht im Sichtfeld des Fahrzeugnutzers bzw. der Fahrzeuginsassen liegende Kratzer, z.B. an der Armaturenbrettunterseite
- Small scratches, e.g. underside of instrument panel, not in the field of vision of the vehicle user or vehicle occupant

- Nicht mehr in den Ursprungszustand zurückzubringende Veränderungen am Fahrzeug, z.B. Bohrlöcher an Karosserieteilen, die nicht verschlossen sind
- Bohrlöcher, Beschädigungen und abnormale Abnützungen im Sichtfeld des Fahrzeugnutzers bzw. der Fahrzeuginsassen, z.B. am Armaturenbrett, der Mittelkonsole, Türverkleidungen etc.
- Große Löcher, die z.B. durch den Einbau von Lautsprechern in Türverkleidungen oder «Hutablagen» entstehen
- Durch Beklebung und Beschriftung oder deren Entfernung entstandene Schäden
- Changes to the vehicle, e.g. bore holes in the bodywork that are not plugged, that prevent the vehicle being returned to its original condition
- Bore holes and damages and abrasion in the field of vision of the vehicle user or passenger, e.g. on the instrument panel, central console, door trim etc.
- Large holes caused, for example, by the installation of loudspeakers in the door trim or rear shelf
- Damage caused by the application of adhesive stickers and markings or their removal

Ausbauschäden

Damage caused by improvements

Bewertungsbereich: **nicht akzeptabel**

Valuation: **non-acceptable**



Mechanik/Elektrik

Mechanical/electrical components

Bewertungsbereich: **akzeptabel**

Valuation: **acceptable**

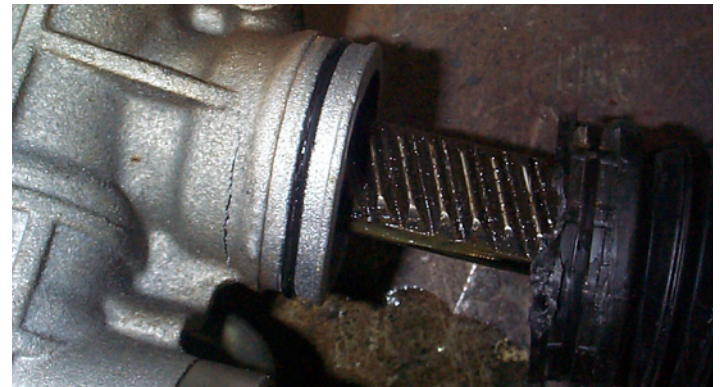
- Normaler Verschleiß entsprechend dem Fahrzeugalter und der Laufleistung unter Gewährung der Verkehrs- und Betriebssicherheit
- Normal wear commensurate with the vehicle age and mileage with warranty of road worthiness and operational safety

- Nicht durchgeführte Inspektionen (bzw. bis 2.500 km vor Erreichung des nächsten Serviceintervalles) und die aus dem Versäumnis resultierenden Reparaturen
- Sämtliche Schäden oder übermäßiger Verschleiß an der Fahrzeugmechanik (Antriebs- und Antriebsübertragungsteile, Lenkung, Bremsen etc.)
- Sämtliche Schäden oder übermäßiger Verschleiß an der Fahrzeugelektrik (Klimaanlage, Radio etc.)
- Inspections (or rather 2.500 km before achieving the next service interval) that have not been carried out and the resulting need for repair
- All damage or excessive wear to the vehicle's mechanics (drive and transmission parts, steering, brakes etc.)
- All damage or excessive wear to the vehicle's electrical systems (air-conditioning system, radio etc.)

Mechanik/Elektrik

Mechanical/electrical components

Bewertungsbereich: **nicht akzeptabel**
Valuation: **non-acceptable**



Lieferumfang

Delivery scope

Bewertungsbereich: **akzeptabel**
Valuation: **acceptable**

- Alle gemäß Auslieferungsnachweis/Lieferumfang verbauten Bauelemente vorhanden
- All components installed in accordance with the receipt of delivery/delivery scope are on the vehicle

- Fehlende oder fehlerhafte Teile aus dem Lieferumfang:
 - Schlüssel-Code-Karte
 - Fahrzeugschlüssel
 - Radio-Code-Karte
 - Bordwerkzeug
 - Funkfernbedienungen
 - Kofferraumabdeckung
 - Navigations-CD/DVD
 - Winterreifen (komplett mit Felgen und Bolzen)
 - Tankkarte
 - Service-Heft/Betriebsanleitung
 - Fahrzeugdokumente
 - Original-Aluräder
 - etc.

- Missing or defective parts from the delivery scope:
 - Key code card
 - Vehicle key
 - Radio code card
 - Emergency tool set
 - Remote control
 - Boot cover
 - Navigation CD/DVD
 - Winter tyres (complete incl. rims and bolts)
 - Fuel card
 - Service manual/operating instructions
 - Vehicle document
 - Original aluminium rims
 - etc.

Lieferumfang Delivery scope

Bewertungsbereich: **nicht akzeptabel**
Valuation: **non-acceptable**



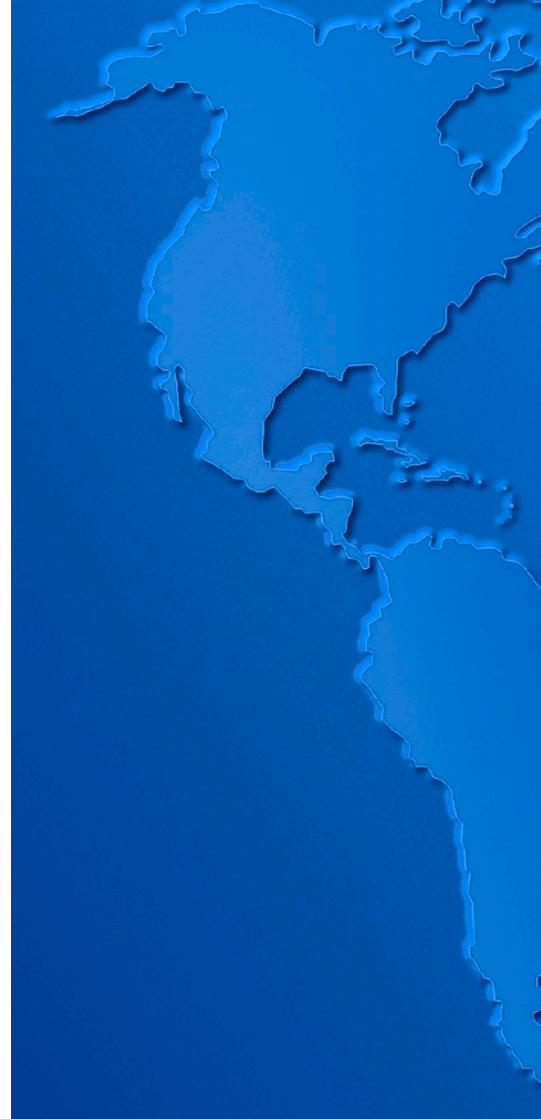
Eine Lösung, die weltweit bestens bewertet wird.

A solution with complete global acceptance.

Alphabet ist ein Anbieter für Business Mobility Services, der seinen Kunden wirtschaftliche und nachhaltige Lösungen für ihre Unternehmensmobilität bietet. 1997 als Fuhrparkmanagement- und Leasing-Tochter der BMW Group gegründet, verfügt Alphabet heute über umfangreiche Kompetenzen im Bereich Flottenmanagement und Leasing. Das Unternehmen betreut heute mehr als 474.000 Fahrzeuge in 19 Ländern und gehört damit zu den fünf größten im Markt.

Alphabet is a provider for business mobility services. As such it helps companies to manage their corporate mobility in an economical and sustainable way. Founded in 1997 as a fleet management division of BMW Group, Alphabet gathered extensive knowledge in fleet management and leasing. The company has more than 474.000 cars under contract. Alphabet is represented in 19 countries and ranks among the top five in the market.

Australia	Netherlands
Austria	Norway
Belgium	Poland
Czech Republic	Romania
Denmark	Slovakia
France	Spain
Germany	Sweden
Hungary	Switzerland
Italy	UK
Luxembourg	





Alphabet Austria Fuhrparkmanagement GmbH
Ein Unternehmen der BMW Group

Siegfried-Marcus-Straße 24
A-5020 Salzburg
UID-Nr.: ATU50854008
FB-Nr.: FN204171b

Tel.: +43 662 8379-4800
Fax: +43 662 8379-4699
E-Mail: office@alphabet.at
www.alphabet.at

