

Polestar

Polestar Leasing

—
Bestuurdershandleiding

Versie 02

Geldig vanaf 01.09.2021



Versie 02
Geldig vanaf 01.09.2021

Inhoud

- 1 Welkom
- 1 Contact
- 1 Bijstand
- 1 Noodnummer 112
- 2 Onderhoud en reparatie
- 2 Banden
- 2 Glasschade
- 2 Diefstal of poging tot diefstal van de wagen en vandalisme
- 2 Ongeval
- 2 Pechbijstand
- 2 Vervangwagen
- 2 Diefstal/verlies van nummerplaat, boorddocumenten of sleutels
- 3 Verblijf in het buitenland
- 3 Toebehoren
- 3 Inlevering van het voertuig op het einde van de overeenkomst

1 Welkom

Gefeliciteerd met je nieuwe leasingwagen en welkom bij Polestar Leasing! Vanaf vandaag kan je 24 uur per dag gebruik maken van onze dienstverlening. In deze handleiding vind je relevante informatie over alle diensten die Polestar Leasing aanbiedt. Voor meer informatie, raadpleeg onze veelgestelde vragen (FAQ), de nuttige documenten voor je Operational Lease-overeenkomst alsook de algemene verzekeringsvoorwaarden op www.polestar.com/nl-be/operational-lease. Mocht je aanvullende informatie wensen, dan kan je ons steeds contacteren per telefoon.

Goede reis!

2 Contact

Je kunt Polestar Leasing bereiken voor vragen over je wagen, schade, onderhoud, vervangwagen (of huurwagens), verzekering, de groene kaart, de leasingovereenkomst of voor een adreswijziging van maandag t/m vrijdag tussen 08.00 uur en 17.00 uur door te bellen naar 0800-70708 (keuzemenu 2).

Vanuit het buitenland, kan je ons bellen op het nummer +800-707 088 22.

3 Bijstand

Sta je met pech of een lekke band aan de kant van de weg? Heb je een ongeval gehad? Of heb je problemen in het buitenland? Polestar Assistance is 24 uur per dag bereikbaar en verleent je pechbijstand.

4 Noodnummer 112

In de Europese Unie bereik je de hulpdiensten via het nummer 112 (brandweer en ambulance).

Polestar Leasing (Axus nv)
Bourgetlaan 42
1130 Brussel
België

0800-70708
www.polestar.com

5 Onderhoud en reparatie

Gelieve hiervoor een afspraak te maken bij Polestar in de Polestar-app of door te bellen naar 0800-70708 (keuzemenu 1).

6 Banden

In het geval van gewone slijtage is de vervanging van je banden inbegrepen in je overeenkomst. Gelieve hiervoor een afspraak te maken bij Polestar in de Polestar-app of door te bellen naar 0800-70708 (keuzemenu 1).

Wij raden je aan om je wagen uit te rusten met zomerbanden tussen 30 april en 1 oktober. Volgens de voorwaarden van het contract kan je het voertuig zowel teruggeven met zomer- als winterbanden.

7 Glasschade

Laat je voorruit of -ruiten vervangen / herstellen door Polestar. Gelieve hiervoor een afspraak te maken in de Polestar-app of door te bellen naar 0800-70708 (keuzemenu 1).

8 Diefstal of poging tot diefstal van de wagen en vandalisme

Onderneem de volgende stappen binnen de 48 uur volgend op het incident:

- dien klacht in bij de politie;
- mail een kopie van het proces-verbaal met beschrijving van de omstandigheden naar customercare@polestarleasing.be;
- stuur het originele proces-verbaal met de post naar Polestar Leasing (Axus nv), Bourgetlaan 42, 1130 Brussel.

Wij zullen contact met je opnemen voor de volgende stappen.

Gelieve er op te letten dat het proces-verbaal op naam van Axus nv wordt opgesteld.

9 Ongeval

Geef je ongeval digitaal aan op <https://damage.axus.be/>. Is er een derde partij betrokken bij het ongeval? Vul het Europees aanrijdingsformulier in en onderteken het document. Maak vervolgens, na goedkeuring van je digitale ongevalaangifte, een afspraak om de schade aan je Polestar te laten herstellen. Plan een afspraak in de Polestar-app of bel ons hiervoor op 0800-70708 (keuzemenu 1).

10 Pechbijstand

Heb je pech waardoor je jouw rit niet kunt verderzetten? Neem onmiddellijk, binnen de 24 uur, contact op met Polestar Assistance. Dit is een pechdienst die je wordt aangeboden door Polestar.

Je kan Polestar Assistance bereiken door:

- te drukken op de CONNECT-knop in je Polestar;
- bijstand te vragen via de Polestar-app;
- te bellen naar 0800-70708 (keuzemenu 3).

Op basis van je geografische positie en andere informatie zal een medewerker jou optimaal van dienst zijn.

Wanneer je contact hebt, vragen wij je volgende informatie bij de hand te hebben:

- je naam en adres;
- nummerplaat en chassisnummer van de wagen;
- model en kleur van de wagen;
- de huidige locatie, met een zo gedetailleerd mogelijke beschrijving;
- beschrijving van de situatie;
- mobiel telefoonnummer en/of e-mailadres.

Je kan in heel Europa, Marokko en Tunesië gebruik maken van de 24/7 beschikbare pechdienst. Als je probleem niet onmiddellijk opgelost kan worden, heb je gedurende maximaal 5 dagen recht op een vervangwagen.

Alle voorwaarden van Polestar Assistance kan je terugvinden op www.polestar.com/nl-be/operational-lease.

11 Vervangwagen

Na pech of ongeval met noodzakelijke takeling word je gedurende maximaal 5 dagen een vervangwagen ter beschikking gesteld. Als je deze door de verzekering verstrekte wagen wenst te behouden na afloop van deze 5 dagen, wordt hij in rekening gebracht tegen een tarief voor kortetermijnverhuur. Deze tarieven zijn beschikbaar bij Polestar Leasing op aanvraag.

De vervangwagen moet teruggebracht worden in de staat waarin je hem gekregen hebt. Alle schade word je in rekening gebracht.

12 Diefstal/verlies van nummerplaat, boorddocumenten of sleutels

Dien een klacht in bij de politie en stuur binnen 24 uur na de feiten het proces-verbaal naar customercare@polestarleasing.be. Wij zullen contact met je opnemen voor de volgende stappen.

Gelieve er op te letten dat het proces-verbaal op naam van Axus nv wordt opgesteld.

Sleutel gestolen of verloren? Bel ons op 0800-70708.

13 Verblif in het buitenland

Vertrek je naar het buitenland? Controleer vooraf wat je moet doen om toegang te krijgen tot alle landen die je passeert. Verlaat je de Schengenzone? Vermijd problemen door jouw "Drive Certificate" aan te vragen via www.polestar.com/nl-be/operational-lease.

Controleer ook of je auto- en bijstandsverzekering in orde zijn.

Bij problemen, kan je Polestar Leasing bereiken voor vragen door te bellen naar 0800-70708 (keuzemenu 2). Vanuit het buitenland, kan je ons bellen op het nummer +800-707 088 22.

Heb je er ook aan gedacht om een verzekering voor medische bijstand af te sluiten?

14 Toebehoren

Wil je toebehoren op je wagen monteren, zoals een trekhaak of dakdragers bestellen? Bel dan Polestar Leasing op 0800-70708 (keuzemenu 2). Wij geven je de nodige instructies.

15 Inlevering van het voertuig op het einde van de overeenkomst

Wanneer de leasingovereenkomst afloopt, zullen wij contact met je opnemen om de teruggave van de wagen naar een door Polestar aangewezen plaats te plannen.

Wanneer?

Onze expertisepartner neemt contact met je op wanneer de leasingovereenkomst bijna afloopt. Dit ongeveer een maand voor het einde van de overeenkomst. Jouw afspraak wordt bevestigd per e-mail.

Waar?

Je kan jouw wagen inleveren bij de dichtstbijzijnde erkende Service Partner van Polestar. Gelieve telefonisch contact op te nemen als je meer informatie wenst over de locaties.

Hoe?

De wagen moet ingeleverd worden in zijn oorspronkelijke toestand, zonder abnormale slijtagesporen of verborgen gebreken.

Wijzigingen en accessoires (extra's) die geen deel uitmaken van de gewone uitrusting worden niet aanvaard bij de inlevering. Op het moment van de inlevering zal de expert ter plekke zijn, de toestand van het voertuig beoordelen en een rapport opmaken dat je ter plekke moet ondertekenen. De expert beoordeelt of de eventuele schade aan het voertuig aanvaardbaar is of niet.

Raadpleeg voor meer informatie de Rentanormen op www.polestar.com/nl-be/operational-lease. Schade die op de datum van inlevering niet gerepareerd is, zal in rekening gebracht worden, zelfs als er vooraf een aanrijdingsformulier over ingevuld is.

Deze bestuurdershandleiding is bedoeld om je te helpen bij het uitvoeren van de verschillende procedures met betrekking tot het gebruik van je Operational Lease-wagen. Het is echter onderhevig aan wijzigingen. We nodigen je daarom uit om regelmatig onze toegewijde pagina www.polestar.com/nl-be/operational-lease te raadplegen om te controleren of je de laatste versie van deze handleiding hebt. De versiedatum wordt aangegeven bovenaan de voorpagina van de handleiding. Dit document is alleen voor informatieve doeleinden.