

Politica privind cererile de despăgubire

Introducere

ADESA EUROPE NV este un site web de licitații online pentru comercializarea de mașini, mai exact pentru comercializarea de mașini rulate. Fiind uzate/rulate, vehiculele noastre au fost supuse unei uzuri normale. Dumneavoastră, în calitate de comerciant profesionist de mașini, trebuie să țineți cont de acest lucru, precum și de alți factori, cum ar fi kilometrajul, valoarea reziduală a vehiculului și anul de fabricație atunci când achiziționați vehiculul de pe platforma noastră.

Deși ne bazăm adesea pe informațiile și descrierile furnizate de terți, ne angajăm să descriem starea reală a vehiculelor pe care le scoatem la licitație. Cu toate acestea, nu sunt excluse erorile umane și/sau diferențele de interpretare. Fiind conștienți că acest lucru v-ar putea afecta sub aspectul rentabilității, noi, în calitate de societate care ține seama de interesul clientului, ne-am angajat să vă apărăm interesele fără a pierde din vedere propriile interese. Acesta a fost raționamentul pe care s-a bazat elaborarea politicii noastre privind cererile de despăgubire, care este un ghid practic privind cererile de despăgubire, în completarea termenilor și condițiilor noastre

Angajamentul nostru

„Ne angajăm să tratăm reclamațiile valabile într-o manieră corectă, rapidă, oportună și care are în vedere interesul clientului. O reclamație justificată și susținută de probe poate beneficia de compensație corespușătoare costului direct pentru dumneavoastră, cumpărătorul, în anumite limite.”

GHID RAPID DE REFERINȚĂ

	Deteriorări caroserie	Defecțiuni tehnice	Lipsă echipamente	Informații incorecte	Altele	
LIMITĂRI	Valoarea vehiculului este mai mare de 3.000 euro și kilometrajul este mai mic de 200.000 km	Cererile de despăgubire pentru valori sub 200 de euro nu sunt acceptate	Cererile de despăgubire pentru valori sub 200 de euro nu sunt acceptate	Valoarea maximă a compensației este de 10% din valoarea vehiculului	Valoarea maximă a compensației este de 10% din valoarea vehiculului	Valoarea maximă a compensației este de 100 de euro
	Valoarea vehiculului este mai mică de 3.000 euro sau kilometrajul este peste 200.000 km	Cererile de despăgubire nu sunt acceptate	Cererile de despăgubire nu sunt acceptate	Valoarea maximă a compensației este de 10% din valoarea vehiculului	Valoarea maximă a compensației este de 10% din valoarea vehiculului	Valoarea maximă a compensației este de 100 de euro
	Vehicule deteriorate	Cererile de despăgubire nu sunt acceptate	Cererile de despăgubire nu sunt acceptate	Cererile de despăgubire nu sunt acceptate	Valoarea maximă a compensației este de 10% din valoarea vehiculului	Valoarea maximă a compensației este de 100 de euro
DETERIORĂRI EXCLUSE	Deteriorări pentru care cererile de despăgubire nu sunt acceptate <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mici zgârieturi ▪ Mici urme de lovitură ▪ Zgârieturi pe roți ▪ Interior murdar ▪ Uzură ▪ ... <p>> Lista completă, vezi mai jos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ambreiaj defect ▪ Volantă defectă ▪ Supapă de recirculare a gazelor de eșapament defectă ▪ Scurgeri de lichid ▪ DPF deteriorate ▪ ... <p>> Lista completă, vezi mai jos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rolă portbagaj ▪ Antenă ▪ Compresor ▪ Carte service ▪ Navigație CD/DVD/card SD ▪ ... <p>> Lista completă, vezi mai jos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Autovehicule modificate ▪ ... <p>> Lista completă, vezi mai jos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Întârziere transport ▪ Întârziere a Autorizației de preluare (PuA) <p>> Lista completă, vezi mai jos</p>	
ÎNTÂRZIERE	Întârzierea maximă la depunerea unei cereri de despăgubire	Până la 3 zile lucrătoare de la data livrării înainte de a conduce peste 100 km de la licitație	Până la 3 zile lucrătoare de la data livrării înainte de a conduce peste 100 km de la licitație	Până la 3 zile lucrătoare de la data livrării înainte de a conduce peste 100 km de la licitație	Până la 3 zile lucrătoare de la primirea documentelor originale ale mașinii	
DOVEZI	Dovezi și informații obligatorii	<ul style="list-style-type: none"> ▪ CMR la plecare și CMR final (*) sau Certificat de livrare ▪ Raport privind daunele de la ADESA EUROPE NV (dacă este pus la dispoziție) ▪ Stare contor de parcurs (*) notă mai jos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Raport privind diagnoza de la atelier și distribuitorul oficial ▪ Număr de identificare a pieselor de schimb ▪ Prețuri piese de schimb ▪ Stare contor de parcurs 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ CMR la plecare și CMR final (*) sau Certificat de livrare ▪ Stare contor de parcurs 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Stare contor de parcurs 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Stare contor de parcurs
	Dovezi suplimentare	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fotografii sau fișiere video ▪ Raport extern de la atelier și distribuitorul oficial 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ CMR/DR ▪ Fotografii sau fișiere video ▪ Raport extern de la compania de inspecții (de ex., Dekra) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fotografii sau fișiere video ▪ Raport extern de la atelier și distribuitorul oficial 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fotografii sau fișiere video ▪ Raport extern de la atelier și distribuitorul oficial 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nu este cazul

(*) Este esențial pentru ADESA EUROPE NV să stabilească dacă daunele reclamate existau la momentul ridicării sau nu. Există două situații:

1. Dacă daunele/echipamentul lipsă sunt menționate pe CMR-ul de la plecare, deteriorările caroseriei existau deja dinainte și, prin urmare, ADESA EUROPE NV este răspunzătoare de o posibilă compensație, dacă toate condițiile sunt îndeplinite.
2. Dacă daunele/echipamentul lipsă nu sunt menționate pe CMR-ul de la plecare, ci numai pe CMR-ul final, atunci se consideră că au fost provocate în timpul transportului. Dacă transportul a fost organizat de ADESA EUROPE NV, aceasta este răspunzătoare de o posibilă compensație, dacă toate condițiile sunt îndeplinite. Dacă dvs. ați organizat transportul în numele ADESA EUROPE NV, ADESA EUROPE NV nu este răspunzătoare de compensații, deoarece se presupune că firma dvs. de transport a provocat deteriorarea/dispariția echipamentului.

1 Deteriorări caroserie

1.1 Definiție

Orice deteriorări ale caroseriei vehiculului (la exterior/interior) care nu au fost specificate în descrierea vehiculului sau în raportul privind daunele sau care nu pot fi văzute clar din imaginile puse la dispoziție de ADESA EUROPE NV pot face obiectul unei cereri de despăgubire.

1.2 Limite

Valoarea vehiculului	Kilometrajul maxim al unui vehicul pentru care va fi luată în considerare o cerere de despăgubire este de 200.000 km. Cererile de despăgubire pentru deteriorări ale caroseriei se pot depune numai pentru vehicule cu valoarea mai mare de 3.000 de euro (ofertă câștigătoare, fără TVA și taxe).
Valoarea cererii de despăgubire	O cerere de despăgubire pentru o sumă mai mică de 200 de euro nu va fi acceptată.
Întârziere	Perioada maximă de timp care poate fi alocată pentru a trimite o cerere de despăgubire este de 3 zile lucrătoare de la data ridicării (Certificat de livrare) sau data livrării (CMR). Orice cerere de despăgubire trimisă după trecerea acestei perioade nu va fi luată în considerare.
Kilometraj	Kilometrajul curent trebuie raportat la ADESA EUROPE NV atunci când este trimisă cererea de despăgubire (trebuie să avem o declarație clară a valorii citite pe contorul de parcurs). Orice diferență de kilometraj care depășește kilometrajul raportat inițial în timpul licitației cu mai mult de 100 km sugerează ambiguitatea în privința clientului și a cererii de despăgubire depuse. O astfel de cerere de despăgubire nu va fi acceptată.

1.3 Excluderi

Deteriorări caroserie excluse	Uzura normală (având în vedere starea, kilometrajul și/sau vârsta mașinii)	Anvelope dezumflate sau deteriorate, deteriorări ușoare ale jantelor din aliaj
	Mici zgârieturi la interior/exterior	Deteriorări cauzate de uzura interiorului vehiculului
	Mici urme de lovitură	Covorașe deteriorate sau lipsă
	Zgârieturi pe oglinzile laterale	Mici deteriorări în urma impactului pietrelor cu geamurile
	Zgârieturi pe jantele din aliaj	Becuri lămpi arse
	Interior murdar al vehiculului	Grilă spartă
Vehicule sau situații excluse	<ul style="list-style-type: none">• Cererile de despăgubire pentru vehicule care au fost ridicate prea târziu (peste 14 zile lucrătoare după Autorizația de ridicare oficială a ADESA EUROPE NV)• Cererile de despăgubire pentru vehicule deteriorate și avariate: vehicule vândute ca „Deteriorări tehnice și ale caroseriei”, „Deteriorări caroserie specifice”, „Mașini avariate” sau „Mașini accidentate”.• ADESA EUROPE NV nu acceptă cereri de despăgubire referitoare la calitatea reparațiilor/restaurărilor efectuate anterior asupra vehiculului (în special în legătură cu vopseaua de pe caroseria vehiculului: grosimea vopselei).	

1.4 Dovezi obligatorii pentru deteriorările caroseriei

CMR-ul de plecare (DCMR) sau CMR-ul final (FCMR)	<ul style="list-style-type: none">În cazul ridicării de către o companie de transport, dvs. sau șoferul dvs. trebuie să menționați deteriorarea/defecțiunea fie la ridicare (aprobată de un angajat autorizat din locația de ridicare), fie la livrare. Este important ca deteriorările să fie specificate în CMR cât mai curând, deoarece sunt remarcate, deoarece pot apărea două situații:<ol style="list-style-type: none">Dacă deteriorările caroseriei sunt menționate pe CMR-ul de la plecare, deteriorările caroseriei existau deja dinainte și, prin urmare, ADESA EUROPE NV este răspunzătoare de o posibilă compensație, dacă toate condițiile sunt îndeplinite.Dacă deteriorările caroseriei nu sunt menționate pe CMR-ul de la plecare, ci numai pe CMR-ul final, atunci se consideră că au fost provocate în timpul transportului.<ul style="list-style-type: none">Dacă transportul a fost organizat de ADESA EUROPE NV, ADESA EUROPE NV este răspunzătoare de o posibilă compensație (dacă toate condițiile sunt îndeplinite).Dacă dvs. ați organizat transportul în numele ADESA EUROPE NV, ADESA EUROPE NV nu este răspunzătoare de compensații, deoarece se presupune că firma de transport a provocat deteriorarea caroseriei.Dacă vehiculul este ridicat de dvs. sau reprezentantul dvs. folosind Certificatul de livrare, deteriorările trebuie specificate în raportul ADESA EUROPE NV privind daunele și aprobat de un angajat autorizat al locației de ridicare.
Raport privind daunele (DR)	<ul style="list-style-type: none">Dacă ADESA EUROPE NV a pus la dispoziție propriul raport privind daunele, acesta trebuie inclus pentru a susține dovezile aduse în sprijinul cererii de despăgubire. Raportul permite o privire completă asupra stării vehiculului, așa cum a fost acesta licitat: toate câmpurile din acest document trebuie completate și toate adnotările aferente cererii de despăgubire efectuate în timpul ridicării trebuie, de asemenea, puse la dispoziție. Este obligatoriu ca acest document să fie ștampilat, datat și semnat de un angajat autorizat din locația de ridicare.
Stare contor de parcurs	<ul style="list-style-type: none">Trebuie furnizată o imagine clară a contorului de parcurs.

1.5 Dovezi suplimentare pentru deteriorările caroseriei

Fotografiile sau fișiere video	<ul style="list-style-type: none">Orice material fotografic și video clar, care demonstrează sau ilustrează defecte poate fi inclus ca dovadă pentru susținerea unei cereri de despăgubire.
Raport extern	<ul style="list-style-type: none">Pentru a ajuta la susținerea unei cereri de despăgubire, un reclamant poate furniza rapoarte oficiale de diagnoză sau declarații externe care să includă descrierea standard furnizată de un atelier auto oficial sau de un distribuitor autorizat.Numerele de identificare și prețurile pieselor de schimb care pot fi necesare ar trebui incluse ca parte a acestei declarații.Toate declarațiile externe trebuie să ne parvină în cel mult o săptămână de la depunerea cererii de despăgubire. ADESA EUROPE NV nu compensează niciun cost referitor la obținerea materialelor doveditoare suplimentare de susținere.
Inspecții suplimentare	<ul style="list-style-type: none">ADESA EUROPE NV este autorizată, de asemenea, să contracteze o Companie Europeană de Inspecție externă (de ex., Dekra) pe cheltuiala proprie, pentru a verifica vehiculul și dovezile furnizate ca o a doua opinie. În

	acest caz, nu sunt permise modificări asupra mașinii înainte ca verificarea de către o companie externă să se încheie.
--	--

2 Defecțiuni tehnice

2.1 Definiție

O cerere de despăgubire se poate fundamenta pe un defect tehnic sau o deteriorare a funcționării tehnice a vehiculului, care nu a fost specificată în descrierea vehiculului furnizată în timpul licitației. Pentru deteriorările tehnice este obligatoriu un raport de diagnoză extern.

2.2 Limite

Valoarea vehiculului	Kilometrajul maxim al unui vehicul pentru care va fi luată în considerare o cerere de despăgubire este de 200.000 km. Cererile de despăgubire pentru deteriorări tehnice se pot depune numai pentru vehicule cu valoarea mai mare de 3.000 de euro (ofertă câștigătoare, fără TVA și taxe).
Valoarea cererii de despăgubire	O cerere de despăgubire pentru o sumă mai mică de 200 de euro nu va fi acceptată.
Întârziere	Perioada maximă de timp care poate fi alocată pentru a trimite o cerere de despăgubire este de 3 zile lucrătoare de la data livrării (Certificat de livrare/CMR). Orice cerere de despăgubire trimisă după trecerea acestei perioade nu va fi luată în considerare.
Kilometraj	Kilometrajul curent trebuie raportat la ADESA EUROPE NV atunci când este trimisă cererea de despăgubire (trebuie să avem o declarație clară a valorii citite pe contorul de parcurs). Orice diferență de kilometraj care depășește kilometrajul raportat inițial în timpul licitației cu mai mult de 100 km sugerează ambiguitatea în privința clientului și a cererii de despăgubire depuse. O astfel de cerere de despăgubire nu va fi acceptată.

2.3 Excluderi

Defecțiuni tehnice excluse	Ambreiaj defect (și rulmenți)	Acumulator descărcat/slab
	Volantă cu masă dublă defectă	Injectoare disfuncționale
	Debitmetru de aer defect	Rulmenți de roată defecti
	Pierdere lichid aer condiționat	Scurgeri de lichid
	Frâne și/sau frâne de mână deteriorate	DPF (Filtru de particule diesel) deteriorat
	Supapă EGR (de recirculare a gazelor de eșapament) defectă	Compresor aparat de climatizare disfuncțional
	Amortizor(oare) defect(e)	Aparat radio defect
Vehicule sau situații excluse	<ul style="list-style-type: none">• Cererile de despăgubire pentru vehicule care au fost ridicate prea târziu (peste 14 zile lucrătoare după Autorizația de ridicare oficială a ADESA EUROPE NV)• Cererile de despăgubire pentru vehicule deteriorate și avariate: vehicule vândute ca „Deteriorări tehnice și ale caroseriei”, „Deteriorări caroserie specifice”, „Deteriorări tehnice”, „Mașini avariate” sau „Mașini accidentate”.• Mașini modificate/cu schimbări: cererile de despăgubire pentru vehicule care au fost modificate pentru adaptarea la taxele locale sau în alte scopuri, în primul rând pentru modificări care asigură respectarea legilor privind emisiile de CO2 (locale)	

	<ul style="list-style-type: none">• Nu acceptăm cereri de despăgubire referitoare la calitatea reparațiilor/restaurărilor efectuate anterior asupra vehiculului (în special în legătură cu vopseaua de pe caroseria vehiculului: grosimea vopselei).
--	--

2.4 Dovezi obligatorii pentru deteriorările tehnice

Raport diagnoză	<ul style="list-style-type: none">• Un reclamant trebuie să furnizeze rapoarte oficiale de diagnoză care să includă descrierea standard furnizată de un atelier auto oficial sau de un distribuitor autorizat.• Numerele de identificare și prețurile pieselor de schimb care pot fi necesare ar trebui incluse ca parte a acestei declarații.• Toate declarațiile externe trebuie să ne parvină în cel mult o săptămână de la depunerea cererii de despăgubire. ADESA EUROPE NV nu compensează niciun cost referitor la obținerea materialelor doveditoare suplimentare de susținere.
Stare contor de parcurs	<ul style="list-style-type: none">• Trebuie furnizată o imagine clară a contorului de parcurs.

2.5 Dovezi suplimentare pentru deteriorările tehnice

CMR/Raport privind deteriorările	<ul style="list-style-type: none">• Orice deteriorare tehnică menționată în CMR/Raportul privind deteriorările și ștampilat de parcare, adaugă un grad mare de dovadă cazului.
Fotografii sau fișiere video	<ul style="list-style-type: none">• Orice material fotografic și video clar, care demonstrează sau ilustrează defecte poate fi inclus ca dovadă pentru susținerea unei cereri de despăgubire.
Inspecții suplimentare	<ul style="list-style-type: none">• ADESA EUROPE NV este autorizată, de asemenea, să contracteze o Companie Europeană de Inspecție externă (de ex., Dekra) pe cheltuiala proprie, pentru a verifica vehiculul și dovezile furnizate ca o a doua opinie. În acest caz, nu sunt permise modificări asupra mașinii înainte ca verificarea de către o companie externă să se încheie.

3 Lipsă echipamente

3.1 Definiție

Lipsa echipamentelor se referă la orice piesă de echipament inclusă în descrierea vehiculului furnizată în timpul licitației, dar care, de fapt, lipsește din vehicul.

3.2 Limite

Valoarea cererii de despăgubire	Compensațiile pentru cereri de despăgubire aferente lipsei echipamentelor se limitează la 10% din valoarea vehiculului (ofertă câștigătoare, fără TVA și taxe).
Întârziere	Perioada maximă de timp care poate fi alocată pentru a trimite o cerere de despăgubire este de 3 zile lucrătoare de la data ridicării/livrării (Certificat de livrare/CMR). Orice cerere de despăgubire trimisă după trecerea acestei perioade nu va fi luată în considerare.
Kilometraj	Kilometrajul curent trebuie raportat la ADESA EUROPE NV atunci când este trimisă cererea de despăgubire (trebuie să avem o declarație clară a valorii citite pe contorul de parcurs). Orice diferență de kilometraj care depășește kilometrajul raportat inițial în timpul licitației cu mai mult de 100 km sugerează ambiguitatea în privința clientului și a cererii de despăgubire depuse. O astfel de cerere de despăgubire nu va fi acceptată.

3.3 Excluderi

Lipsă echipamente	Lipsă antenă	Lipsă carter motor (sau alte carcase)
	Lipsă capace butuc	Lipsă carte service
	Lipsă anvelope de rezervă	Lipsă cod radio
	Lipsă manualul mașinii	Lipsă rolă portbagaj
	Lipsă navigație CD/DVD/card SD/etc.	Lipsă combustibil din rezervor
	Anvelope de iarnă/vară și alte materiale consumabile lipsă (de ex.: covorașe, căști, GPS portabil etc.)	Lipsă compresor anvelope
		Lipsă abțibilduri și/sau etichete
	Lipsă chei de la componente (portbagaj de plafon, bară de remorcare etc.)	
Vehicule sau situații excluse	<ul style="list-style-type: none">• Cererile de despăgubire pentru vehicule care au fost ridicate prea târziu (peste 14 zile lucrătoare după Autorizația de ridicare oficială a ADESA EUROPE NV)• Cererile de despăgubire pentru vehicule avariate, dacă există o legătură evidentă între deteriorările pre-existente și lipsa echipamentului. Acest lucru este valabil în cazul vehiculelor vândute ca „Deteriorări tehnice și ale caroseriei”, „Deteriorări caroserie specifice”, „Deteriorări tehnice”, „Mașini avariate” sau „Mașini accidentate”.	

3.4 Dovezi obligatorii pentru lipsa echipamentelor

CMR-ul de plecare (DCMR) sau CMR-ul final (FCMR)	<ul style="list-style-type: none">• În cazul ridicării de către o companie de transport, dvs. sau șoferul dvs. trebuie să menționați echipamentul lipsă fie la ridicare (aprobată de un angajat autorizat din locația de ridicare), fie la livrare. Este important ca echipamentul lipsă să fie specificat în CMR cât mai curând, deoarece pot apărea două situații:<ol style="list-style-type: none">1. Dacă echipamentul lipsă este menționat pe CMR-ul de la plecare, acesta exista deja dinainte și, prin urmare, ADESA EUROPE NV este răspunzătoare de o posibilă compensație, dacă toate condițiile sunt îndeplinite.2. Dacă echipamentul lipsă nu este menționat pe CMR-ul de la plecare, ci numai pe CMR-ul final, atunci se consideră că a dispărut în timpul transportului.<ul style="list-style-type: none">• Dacă transportul a fost organizat de ADESA EUROPE NV, ADESA EUROPE NV este răspunzătoare de o posibilă compensație (dacă toate condițiile sunt îndeplinite).• Dacă dvs. ați organizat transportul în numele ADESA EUROPE NV, aceasta din urmă nu este răspunzătoare de compensații, deoarece se presupune că echipamentul a dispărut în timpul transportului.• Dacă vehiculul este ridicat de dvs. sau reprezentantul dvs. folosind Certificatul de livrare, echipamentul lipsă trebuie specificat în raportul ADESA EUROPE NV privind daunele și aprobat de un angajat autorizat al locației de ridicare.
Stare contor de parcurs	<ul style="list-style-type: none">• Trebuie furnizată o imagine clară a contorului de parcurs.

3.5 Dovezi suplimentare

Fotografii sau fișiere video	<ul style="list-style-type: none">• Orice material fotografic și video clar, care demonstrează sau ilustrează defecte poate fi inclus ca dovadă pentru susținerea unei cereri de despăgubire.
Raport extern	<ul style="list-style-type: none">• Pentru a ajuta la susținerea unei cereri de despăgubire, un reclamant poate furniza rapoarte oficiale de diagnoză sau declarații externe care să includă descrierea standard furnizată de un atelier auto oficial sau de un distribuitor autorizat. ADESA EUROPE NV nu compensează niciun cost referitor la obținerea materialelor doveditoare suplimentare de susținere.• Numerele de identificare și prețurile pieselor de schimb care pot fi necesare ar trebui incluse ca parte a acestei declarații.• Toate declarațiile externe trebuie să ne parvină în cel mult o săptămână de la depunerea cererii de despăgubire.

4 Informații incorecte

4.1 Definiție

Informațiile incorecte se referă la orice informații furnizate în legătură cu starea vehiculului, care diferă de starea efectivă a vehiculului, dar care nu reprezintă o deteriorare a caroseriei, deteriorare tehnică sau echipament lipsă. De regulă, informațiile incorecte pot fi verificate în mod incontestabil.

4.2 Limite

Valoarea cererii de despăgubire	Compensațiile pentru cererile de despăgubire referitoare la informațiile incorecte se limitează la 10% din valoarea vehiculului.
Întârziere	Perioada maximă de timp care poate fi alocată pentru a trimite o cerere de despăgubire este de 3 zile lucrătoare de la data livrării documentelor originale ale mașinii. Orice cerere de despăgubire trimisă după trecerea acestei perioade nu va fi luată în considerare.

4.3 Excluderi

Informații incorecte excluse	Informațiile incorecte referitoare la vehiculele modificate sunt excluse. Vehiculele modificate au fost modificate pentru adaptarea la taxele locale sau în alte scopuri, în primul rând pentru a asigura respectarea legilor privind emisiile de CO2 (locale).
-------------------------------------	---

4.4 Dovezi obligatorii

Documentele mașinii	Trebuie furnizată o copie a documentelor originale ale mașinii (și a Certificatului de conformitate, dacă există).
----------------------------	--

4.5 Dovezi suplimentare

Fotografii sau fișiere video	<ul style="list-style-type: none">Orice material fotografic și video clar, care demonstrează sau ilustrează defecte poate fi inclus ca dovadă pentru susținerea unei cereri de despăgubire.
Raport extern	<ul style="list-style-type: none">Pentru a ajuta la susținerea unei cereri de despăgubire, un reclamant poate furniza rapoarte oficiale de diagnoză sau declarații externe care să includă descrierea standard furnizată de un atelier auto oficial sau de un distribuitor autorizat.Numerele de identificare și prețurile pieselor de schimb care pot fi necesare ar trebui incluse ca parte a acestei declarații.Toate declarațiile externe trebuie să ne parvină în cel mult o săptămână de la depunerea cererii de despăgubire. ADESA EUROPE NV nu compensează niciun cost referitor la obținerea materialelor doveditoare suplimentare de susținere.
Inspecții suplimentare	<ul style="list-style-type: none">ADESA EUROPE NV este autorizată, de asemenea, să contracteze o Companie Europeană de Inspecție externă (de ex., Dekra) pe cheltuiala proprie, pentru a verifica vehiculul și dovezile furnizate ca o a doua opinie. În acest caz, nu sunt permise modificări asupra mașinii înainte ca verificarea de către o companie externă să se încheie.

5 Altele

5.1 Definiție

În categoria „Altele” se încadrează elementele care nu au legătură cu vehiculul în sine, ci cu serviciile oferite de noi.

Limita de compensare pentru această categorie de cerere de despăgubire este fixată la 100 de euro, cu excepția cazurilor în care are loc o întârziere de servire sau se produc alte nereguli semnificative. Dacă sunt puse la dispoziție dovezi adecvate, suma compensațiilor va fi revizuită în conformitate cu deteriorările suferite.

5.2 Limitări și îngrădiri

Valoarea cererii de despăgubire	Compensațiile pentru reclamațiile legate de „Altele” sunt limitate la 100€.
Întârziere	Perioada maximă de timp care poate fi alocată pentru a trimite o cerere de despăgubire este de 3 zile lucrătoare de la data livrării vehiculului. Orice cerere de despăgubire trimisă după trecerea acestei perioade nu va fi luată în considerare.

5.3 Excluderi

Alte excluderi	<ul style="list-style-type: none">• Întârziere transport• Întârzierea Autorizației de ridicare
Vehicule sau situații excluse	<ul style="list-style-type: none">• Orice cheltuieli aferente contractelor dintre cumpărătorul nostru și terți se exclud (de ex., rambursări către clienții finali, cheltuieli cu locurile de parcare etc.).

5.4 Dovezi obligatorii

Nu este cazul

6 Cum depun o cerere de despăgubire?

Pasul 1 Verificați dacă cererea de despăgubire respectă Termenii și condițiile noastre

Pasul 2 Depuneți cererea de despăgubire

Pentru a trimite cererile de despăgubire, Reclamantul trebuie să se conecteze, mai întâi, în Contul meu folosind contul său personalizat ADESA EUROPE NV și selectând „*Trimite/adaptează o cerere de despăgubire*”. Apoi, Reclamantul trebuie să introducă informațiile solicitate și să încarce fișierele necesare pentru depunerea cererii de despăgubire și a dovezilor folosite pentru a susține cererea de despăgubire. Reclamantul trebuie să selecteze formularul primar privind deteriorările aduse vehiculului din lista verticală. Reclamantului i se va solicita să introducă comentarii adiționale sau relevante despre deteriorări în caseta „Descriere”.

Notă importantă O cerere de despăgubire trimisă în limba engleză este posibil să fie procesată mai rapid.

Pasul 3 Echipa de gestionare a cererilor de despăgubire verifică cererea în maximum 2 zile lucrătoare

În cazul în care cererea de despăgubire este în conformitate cu termenii și condițiile ADESA EUROPE NV, va fi gestionată cu atenție și eficiență de serviciile din cadrul ADESA EUROPE NV.

Pasul 4 Cererea dvs. de despăgubire este analizată de specialiștii noștri

În timpul acestui proces, un Reclamant poate să urmărească progresul unei cereri de despăgubire în Contul meu, în rubrica „Cererile mele de despăgubire”.

Specialiști în vehicule de la ADESA EUROPE NV investighează cererile de despăgubire concentrându-se asupra cerințelor și dovezilor de susținere furnizate Reclamant.

Pasul 5 Echipa de gestionare a cererilor de despăgubire vă comunică rezultatul final

Veți primi un e-mail cu rezultatele cererii dvs. de despăgubire și cu motivele care au stat la baza deciziei noastre.

Pasul 6 Aveți la dispoziție 5 zile pentru a accepta propunerea

Reclamantii au până la 5 zile lucrătoare pentru a accepta o propunere din partea ADESA EUROPE NV. Această perioadă începe la data la care este trimisă propunerea ADESA EUROPE NV.

Reclamantii trebuie să pună la dispoziție detaliile bancare ale companiei pentru o posibilă rambursare.

Dacă Reclamantul este de acord cu rezolvarea propusă în această perioadă, se va plăti suma integrală a compensării.

Notă importantă Prin acceptarea propunerii ADESA EUROPE NV, Reclamantul este de acord să nu mai inițieze nicio altă procedură juridică și să nu mai solicite alte compensații suplimentare.

Pasul 7 Cererea de despăgubire va fi închisă după 5 zile de la comunicarea rezultatului final

Dacă Reclamantul nu trimite niciun răspuns sau detaliile bancare în perioada specificată mai sus, cererea de despăgubire va fi considerată abandonată și va fi închisă în consecință.

7 Declarație generală de declinare a responsabilității

- În timpul licitației, imagini și rapoarte terțe privind daunele sunt adăugate în pagina cu detalii despre vehicul. Acestea sunt furnizate pentru a ușura sarcina clientului. Cu toate acestea, descrierea vehiculului furnizată de ADESA EUROPE NV este întotdeauna considerată a avea mai multă autoritate. Prin urmare, orice ambiguitate cauzată de diferențele dintre descrierea vehiculului furnizată de ADESA EUROPE NV și un raport de inspecție al unei terțe părți nu poate face obiectul unei cereri de despăgubire.
În caz că are îndoieli, cumpărătorul este sfătuit să contacteze un Agent CRM și să supună detaliile vehiculului unei verificări, înainte de a plasa o ofertă.
- ADESA EUROPE NV vinde vehicule second-hand. Prin urmare, orice rambursare a costurilor cu piesele de schimb se va calcula folosind valori second-hand, având în vedere deprecierea acelor mașini.
- ADESA EUROPE NV nu rambursează cheltuielile de manoperă aferente reparațiilor mașinii și taxei TVA locale.
- ADESA EUROPE NV nu poate fi ținută responsabilă de costurile sau întârzierile ce se produc din cauza apariției unui vehicul în anumite baze de date guvernamentale, precum SIS II, SIRENE,...