Driver's Guidebook

当社に無断での本誌掲載内容およびイラスト等の転載・複製・複写はお断りいたします。

© 2010 Sumitomo Mitsui Auto Leasing & Service (Thailand) Co., Ltd. all rights reserved

住友三井オートリーシング＆サービスのメンテナンスサービスポリシー

お客様のお車を、常に安全な状態に保ち、突発的なトラブルを防ぐために、私たちは高品質の予防点検サービスをご提供致します。各自動車メーカー推奨のメンテナンス規格を基に、当社基準によるメンテナンスサービスをご提供いたします。

また、24 時間対応のコールセンターサービス ANSWER24 をはじめとした充実したサービス体制により万が一のトラブル時、専門スタッフにより迅速かつ的確にお客様をサポートいたします。

1. メンテナンスサービスについて

- お客様への車両引渡し完了後、然るべき管理者の注意を持って、ご利用・管理ください。ご契約車両のご利用場所の変更がある場合は、事前に当社へのご連絡をお願いいたします。メンテナンス担当整備工場の変更等の変更手続きを行います。
- お客様はご契約内容に記載されている予定月間走行距離を目安に、ご契約車両をご利用下さい。返却時の走行距離が予定されていた走行距離を、著しく超過してしまった場合、過走行による追加整備費用等をご請求する場合があります。
- ご契約車両が損傷を受けた場合、その原因を問わず修繕、修復が必要となりますので、早急に当社へご相談下さい。

2. メンテナンスサービスについて

- ご契約車両のスケジュール点検・一般整備等は当社指定のメンテナンス担当整備工場が実施いたします。
- ご利用場所の変更等によるメンテナンス担当整備工場の変更については、当社までお問い合わせ下さい。

メンテナンスサービスの内容について

- スケジュール点検（定期点検）は、各自動車メーカー基準に基づき、点検・予防整備を実施いたします。
- 各種ベルト・フィルター類、バッテリー液等、消耗部品の補充・交換は、点検整備時に所定の基準に応じて純正部品に補充・交換いたします。
- エンジンオイルは各自動車メーカー整備基準に基づき、高品質エンジンオイルに交換いたします。
- バッテリーは、メンテナンスサービスカード記載の条件にて交換いたします。（ハイブリッド車の動力バッテリーを除く）
- タイヤは、メンテナンスサービスカード記載の条件にて交換いたします。

  ※バッテリー・タイヤはサイズの変更及びブランド等の指定はできません。

  （当社取り扱いタイヤブランド：DUNLOP /その他）
- 通常使用中に発生する、故障修理を行ないます。
- 突然のエンジン停止等、ご契約車両が走行不能になった場合のロードサービス要請については、3 ページ「故障発生時の処置方法」でご説明いたします。

スケジュール点検の項目（予防点検整備の検査基準）

各自動車メーカー及び、当社基準に従った点検整備の実施を行ないます。

- エンジンオイル交換とオイル漏れのチェック
- 冷却装置の点検
- 灯火類、ワイパー、スペアタイヤ、騒音、振動等の点検
- エンジン本体の点検
- ブレーキシステムの点検
- エアコン装置の点検
- タイヤ及びバッテリーの点検
- その他（ベルト関係、クーラーガス等）

  ※ 異音やブレーキの効き具合等、お客様より状況をお伺いする項目もあります。

3. 点検の受け方

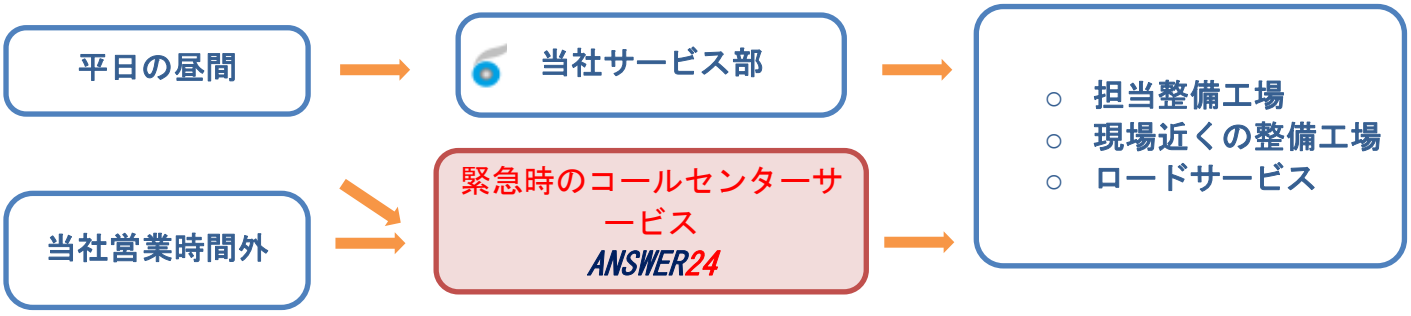
※ スケジュール点検時期は、各自動車メーカー基準に基づき設定致します。

4. 故障発生時の処置方法

突然の故障

走行時の不具合、警告ランプの点灯、その他異常を感じられましたら、直ちに当社へご連絡の上、点検・修理を要請して下さい。

ベルト切れ、エンジン停止などで、ご契約車両が走行不能になった時は…



緊急時のコールセンターサービス ANSWER24（24時間、365日対応）0-2990-6966
当社連絡先（月～金 8:30-17:30）代表: 0-2257-2700

パンク修理

タイヤがパンクした場合は、安全な場所へ停車のうえ、車載スペアタイヤへの交換をお願いいたします。スペアタイヤの代わりにパンク応急修理キットが標準搭載されている車両は、応急修理作業をお願いいたします。お客様ご自身によるスペアタイヤ交換または応急修理作業が困難な場合には、*ANSWER24* にご連絡を頂き、ロードサービスの要請を行ないます。

パンク修理は、当社提携先タイヤショップ等にて行って頂くことが原則ですが、必要に応じ現場近くの修理工場等で行なって頂く場合もございます。ご不明な点は当社までご連絡をお願いいたします。

修理費用の立替払いについて

突然のトラブル等により、担当整備工場以外での応急修理等は現地にてお支払い頂く場合もありますので、お客様にお立替をお願いいたします。その場合、当社宛の領収書を必ずお受け取り頂いたうえで、当社までご請求下さい（応急修理料金のみが対象となります）。

- **会社名、住所& TAX ID. For receipts.**
  Sumitomo Mitsui Auto Leasing & Service (Thailand) Co., Ltd. Head Office
  87/2 CRC Tower, All Seasons Place, 41st Floor., Wireless Road., Lumpinee,
  Pathumwan, Bangkok 10330
  TAX ID: 0105546034393
  ※レシート（領収書）に TAX ID を正しく記載してください。
  ※立替金のお支払いは、会社の口座へお支払いいたします。

5. 事故発生時の処置方法

当社では、24 時間・365 日対応のコールセンター *ANSWER24* により、万が一への事故の場合にも適切な処置を行なえるよう、万全な体制にてお客様をサポートしております。

ANSWER24 は、まず保険会社に連絡を行い、調査員を現地に急行させると同時に、負傷者がある場合は救急車の手配と警察官の派遣を要請いたします。

もしも・事故がおこったら・・・

1. 安全を確保したうえで、負傷者の救護措置を行って下さい。
2. 事故現場の現状保存の必要があるため、むやみに車を動かしてはいけません。
3. 当社コールセンター *ANSWER24* にご連絡下さい。

緊急時のコールセンターサービス *ANSWER24* （24時間、365日対応） 0-2990-6966

6. 代車のご利用方法

メンテナンスサービスカード記載の条件に則って、代車をご提供いたします。

整備に 24 時間以上を要する場合（事故修理以外）

各整備のために整備工場入庫後、整備時間に 24 時間以上を要すると判断された場合に、 2 日目より代車をご提供いたします。

事故修理の場合

事故修理のために お客様によって 整備工場入庫後、1 日目より代車をご提供いたします。

※保険が適用されない場合は、代車の担保は契約外となります。

1. 代車に付保されている保険の内容

代車に付保されている保険の内容は、ご提供するレンタカー会社等により、独自に保険金額を管理しており、保険付保額は異なります。代車の使用時には、必ず保険付保額を確認したうえでご利用下さい。尚、保険条件の変更はできません。

2. 代車の事故・故障

必ず代車を提供したレンタカー会社、あるいは当社にご連絡をお願い致します。Deductible Fee が発生する場合もございます。

3. 代車の燃料代

お客様のご負担となります。必ずご使用された分の燃料を補充して返却をお願いいたします。燃料の補充がなかった場合に、レンタカー会社より補充した燃料代金と手数料等がご請求されることがあります。

4. 代車ご利用の際の注意点

代車は禁煙となります。又ペットの持ち込みも禁止されております。違反した場合には、レンタカー会社よりペナルティーが発生致しますのでご注意願います ペナルティーはお客様負担となります 。

ご注意

- 車両総重量 3 トン以上の車両、または、特装車（ダンプ 、冷凍車 等）の代車のご提供はできません。
- 代車は、特定の車種およびグレード、特定の仕様、年式、積載量、車体色、レンタカー会社等の指定はできません。また、排気量 3,000 cc以上の車両、電気自動車、通信機器付き車両、ピックアップトラックへ荷台へのファイバールーフやアルミバンを装着した車両の提供もできません。
- 代車はご契約車両の修理が完了後、早急に返却をお願いいたします。修理完了後の代車のご利用は日割りのレンタカー料金が発生する場合があります。

7. メンテナンスサービスに含まれない費用について（お客様のご負担）

ご契約車両の破損・腐食・紛失 による費用はメンテナンスサービスに含まれません。

各種の費用

- 燃料代、洗車代、駐車料金、有料道路料金、交通違反による罰金。
- お客様の過失によるトラブルの処置費用 と代車が必要な場合の代車費用。例：車内に鍵を置き忘れたままドアロックした場合、鍵の損傷または紛失、燃料の盗難・入違い、アンテナの破損、保証書等や車載工具の紛失等。
- 添加剤等のメンテナンス用品の費用。（エンジンやラジエター等への添加剤及び各種クリーナー、ウィンドウガラスクリーナー及び撥水剤、水抜き剤等 ）
- 警告灯の点灯、パンク等、不具合な状態であるにもかかわらず継続走行、又は常用域を超える走行等に起因する修理費用。
- 保険の適用外（保険証券をご参照ください）になる事故に起因する修理代金 、例えば、飲酒運転、無免許運転、タイヤ損傷時の修理または交換費用、エンジンオイルや潤滑油の費用、牽引費用、また、代車が必要な場合の代車費用。（代車提供後に保険適用外と、判断 された場合も含みます）
- 保険会社により免責が発生する事故運行中の衝突及び横転事故以外の全ての損害で、原因となった相手の確認ができない損害等時の免責金。（最低 1,000THB）
- ナンバープレート、自動車税納付証明ステッカーの紛失に伴う費用。
- 当社に届け出なく指定整備工場以外の整備工場で受けた整備費用。
- 定期点検の未実施に起因する不具合の修理費用。
- 文字・マーキング等の書き換え、又は張替えの費用。
- 改造及び架装品の故障修理及び交換費用。

8. ご契約車両の返却

ご契約車両は、リース満了時に返却頂きます。（オペレーティングリースの場合のみ）

※ご契約満了後は至急でご契約車両の返却をお願いいたします。

ご契約車両の原状修復

ご契約車両は、破損の無い状態で返却頂くことを条件としております。このため、契約満了時に破損等がある場合は修復を行なったうえで の 返却 をお願いいたします 。

原状修復が発生する状況

- 外装の損傷
- 室内の損傷
- タールやペンキ等の取れない汚れが著しく多い場合。
- ガラス・レンズのひび又は割れている場合。
- 契約外に行なわれた文字・マークの記入及 びステッカーの貼り付け。
- 契約外に行なわれた改造及び架装。
- 車両標準装備品の紛失。（オーディオ・ホイールキャップ・スペアタイヤ・ スペアキー・ 車載工具等）

ご契約車両の返却時のお願い

- 自動車登録証のコピー・取扱説明書・メンテナンスガイドブック・保険証券・ ジャッキ・車載工具・スペアタイヤ ・スペアキー 等の車両標準装備品が搭載されている事をご確認下さい。
- ガソリンカード・名刺などの車内置忘れにご注意下さい。引取り後の発見がきわめて難しくなります。
- お客様のご都合により、返却時までに修復または欠品の補充が出来なかった場合は、当社引取り後に各部チェックを行い、原状修復費用をご請求させて頂きます。

9. 連絡先のご案内

項目	受付対応時間	電話番号
事故、トラブル緊急時の連絡先 *ANSWER24* (Hotline)	24 時間 365 日対応	0-2990-6966
点検整備の依頼、または相談	月～金 8:30-17:30	0-2257-2700
事故車修理に関する問い合わせ		
車両登録証、自動車税納税証明、保険証券のコピーが必要な場合等		
当社サービス全般についてのご提案及びクレームについて		

緊急時のコールセンターサービス

万が一の事故・故障等の緊急時の場合に！

24 時間・ 365 日迅速に対応致します。連絡先のご案内