



**ZUSTANDBEWERTUNG**

**BEI DER FAHRZEUGRÜCKGABE**

**FAIR. TRANSPARENT. OBJEKTIV.**

Alles wie vereinbart.



Wir legen großen Wert auf Fairness in unserem HUK Autowelt AutoAbo –

von der Übergabe, der Nutzung bis hin zur Rückgabe deines Fahrzeugs. Damit die Rückgabe für dich einfach, schnell und von uns akzeptabel erfolgen kann, informieren wir dich nachfolgend über unsere fairen Rückgabebedingungen.

- Bitte gebe dein Fahrzeug nach Ablauf des HUK Autowelt AutoAbos und nach vorheriger Terminabsprache inkl. Schlüssel bei deinem ausgebenden Logistikstandort oder einem von uns beauftragten Dienstleister ab
- Denke an alle von uns übergebenen Unterlagen und den Fahrzeugschein
- Bei Rückgabe muss das Fahrzeug frei von Schäden gemäß des folgenden Schadenkatalogs sowie verkehrs- und betriebssicher sein. Sollte das mal nicht der Fall sein, greifen für dich die unten aufgeführten Regelungen
- Sind Folgeschäden entstanden, werden diese berechnet
- Schäden, die mittels Smart Repair instandgesetzt werden können, werden zu 100 % berechnet

# Fahrzeugrückgabe:

## schnell und einfach.

Gute Vorbereitung ist eine wichtige Voraussetzung. Grundsätzlich ist die Rücknahme in den allgemeinen Vermietbedingungen geregelt und dokumentiert. Damit deine Fahrzeugrückgabe darüber hinaus schnell und einfach erfolgen kann, bitten wir dich rechtzeitig ein paar Punkte zu beachten.



- Grundreinigung: Bitte säubere dein Fahrzeug innen und außen. Bei der Außenreinigung darauf achten, dass dein Fahrzeug im getrockneten Zustand zu uns kommt.
- Gegenstände: Bitte entferne alle nicht zum Fahrzeug gehörenden Gegenstände und nicht werkseitige Einbauteile. Wir vergüten nachträglich keine Verrechnung oder organisieren keine Rücksendung.
- Reifen/Räder: Sind vertragsseitig zusätzliche Reifen/Räder vorhanden, so sind diese zur Vermeidung von Schäden geeignet verpackt im Fahrzeug zu deponieren.
- Schäden: Die Erfassung und Berechnung von Schäden erfolgt durch einen unabhängigen Sachverständigen.

## Rückgabe-Zustand:

## Akzeptiert oder nicht?



Das kommt ganz auf die Situation an. Daher unterscheiden wir fairerweise zwischen einem akzeptierten Gebrauchszustand und einem inakzeptablem, also einen nicht akzeptierten Zustand.

### • AKZEPTIERTER ZUSTAND:

Die Voraussetzung für den „akzeptierten Zustand“ sind übliche Gebrauchsspuren, die den optischen Gesamteindruck des Fahrzeugs nicht negativ beeinflussen.

### • NICHT AKZEPTIERTER ZUSTAND:

Ein nicht akzeptierter Gebrauchszustand liegt vor bei

- Überdurchschnittlichen Verschleiß-Schäden\*
- Schäden, die den optischen Gesamteindruck des Fahrzeugs negativ beeinflussen
- Schäden, die technische Auswirkungen verursachen oder nach sich ziehen, z. B. durch Marderverbiss
- Unfallschäden
- Deformationen an Karosserie und an Stoßfängern
- Achs- und Aggregatschaden etc.

\* Die Schadenkalkulation des überdurchschnittlichen Verschleißes erfolgt unter Berücksichtigung des Fahrzeugalters und Laufleistung. Hierzu findest du unsere Berechnungsübersicht auf den folgenden Seiten.

# 1. Karosserie-Zustand

## Akzeptiert

- Leichte Dellen und Beulen im Rahmen der üblichen Nutzung ohne Lackinstandsetzung
- Eindringtiefe von ca. 1 mm bei einem Durchmesser von maximal 20 mm
- Maximal 2 Dellen pro Bauteil



Maximal 2 Dellen pro Bauteil



Delle < 20 mm



Drei Dellen an einem Karosserieteil



Delle > 20 mm

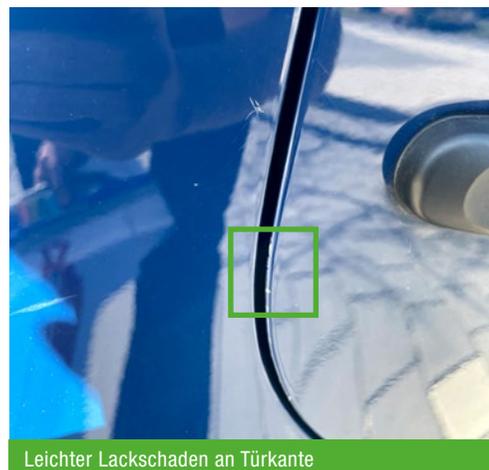
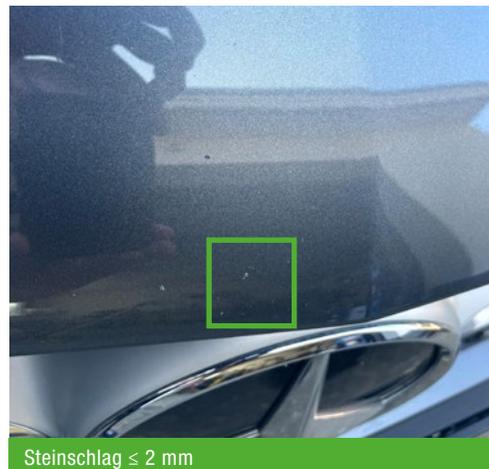
## Nicht Akzeptiert

- Fehlteile, z. B. Antennenstab
- Beschädigungen durch Hagelschlag
- Alt- und Unfallschäden jeglicher Art
- Nicht oder nicht fachmännisch beseitigte Schäden
- Vorausgegangene unfachmännische Instandsetzungen, die nicht nach Herstellervorgaben durchgeführt wurden
- Austausch von Karosserieteilen, bei denen keine zulässigen Ersatzteile verwendet wurden
- Mehr als zwei Dellen an einem Karosserieteil
- Sonstige Deformationen und Beschädigungen
- Nicht rückstandsfrei entfernte Beklebungen
- Nicht gemeldete, aber instandgesetzte Karosserie-, Reifen-, Felgen- und Glasschäden

## 2. Lack-Zustand

### Akzeptiert

- Leichte Kratzer, die nicht bis auf die Grundierung hindurchgehen; bei Zweischichtlackierung ohne Beschädigung des Basislacks
- Streusalzeinwirkungen an Radausschnitten,
- Teerspritzer
- Lackmerkmale die durch den funktionsgerechten Gebrauch von Waschanlagen entstanden sind
- Steinschlagschäden. Laufleistungsbedingt bis zu einer maximalen Größe von 2 mm im Durchmesser
- Leichte Kratzer und Lackspuren an der Dachreling im Bereich der Fixpunkte von Dachgepäckträgern
- Lackabschürfungen an Türkanten  $\leq 20$  mm wie z.B. an Türen, Kotflügel, Seitenwand, Heckklappe, Motorhaube oder Dach



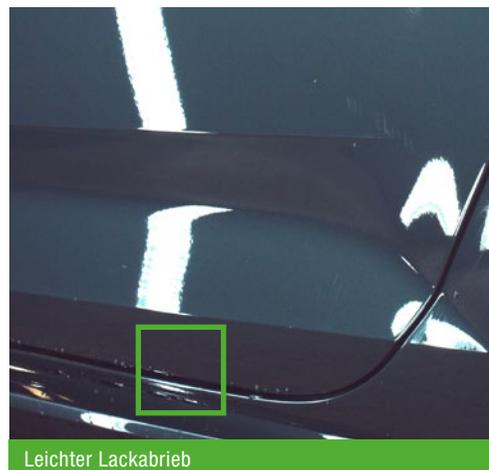
### Nicht Akzeptiert

- Lackbeschädigungen, die bis auf die Grundierung/ den Basislack bzw. das Blech durchgegangen sind und fachmännische Lackierung erfordern
- Angegriffene Lackoberflächen durch industrielle Substanzen und Chemische Niederschläge
- Andere Oberflächenbeschädigung, wie z. B. Ätzungen durch Vogelkot
- Unfachmännische Reparaturlackierungen
- Lackschäden, bei denen durch Folge von Korrosionsschäden eine Ausbesserung nicht mehr möglich ist
- Kleine Steinschläge in großer Dichte (Ausnahme Frontverkleidung), mehr als fünf Stück pro  $10 \times 10$  cm
- Durch Beschriftungsfolien und Aufkleber entstandene Lackschäden
- Lackbeschädigungen an der Dachreling von mehr als 50 mm im gesamten Bereich

# 3. Stoßfänger-/Leisten-Zustand

## Akzeptiert

- Leichter Lackabrieb mit maximaler Länge von 20 mm und 100 mm bei Ladekanten.
- Leichter Gummiabrieb auf oder an unlackierten Zierleisten und Stoßfängern
- Leichter Materialantrag, z. B. durch Lack eines anderen Fahrzeugs



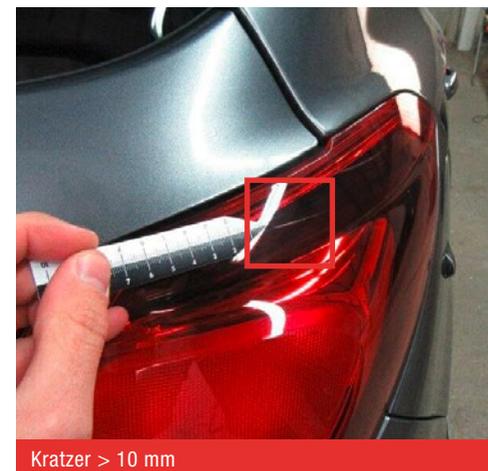
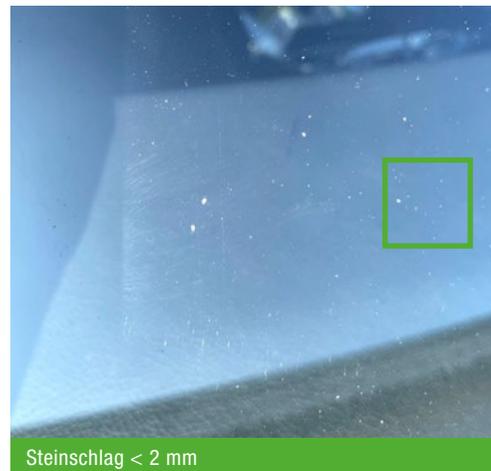
## Nicht Akzeptiert

- Lackbeschädigungen, die bis auf das Grundmaterial eindringen
- Risse, Schrammen, Lackabplatzungen, Druckstellen, Stauchungen und Deformationen, die ein Ersetzen, eine Instandsetzung oder ein Lackieren erfordern
- Instandsetzungen, die nicht sach- und fachgerecht ausgeführt wurden
- Beschädigungen an Abstandssensoren und deren Umfeld
- Fehlende Anbauteile

# 4. Scheiben-/Licht-Zustand

## Akzeptiert

- Kleine Steinschläge, die sich nicht im Sichtfeld des Fahrers befinden (bis 2 mm)
- Steinschläge auf der Frontscheibe, ohne Rissbildung
- Leichte oberflächliche Kratzer auf der Frontscheibe, außerhalb des Fahrersichtfeldes
- Leichte Kratzer an Seiten- und Heckscheibe



## Nicht Akzeptiert

- Steinschläge > 2 mm, die sich im Sichtfeld des Fahrers befinden
- Schäden an der Frontscheibe und Beleuchtungsanlage wie z. B. Risse, Sprünge, Erblindungen oder Steinschläge mit Rissbildung)
- Steinschläge, die durch Reparaturmaßnahmen nicht zu beseitigen sind
- Deutliche Kratzer oder Steinschläge an Seiten- und Heckscheibe
- Glasbruch von Spiegeln
- Schäden, die die Verkehrssicherheit beeinträchtigen

# 5. Reifen-Zustand

## Akzeptiert

- Mindestprofiltiefe bei Sommerreifen: 2 mm
- Mindestprofiltiefe\* bei Winter- und Allwetterreifen: 4 mm;
- Geringe Kontaktsuren an den Reifenflanken ohne Beschädigung des Reifenmaterials
- Achsweise Übereinstimmung von Reifentyp und Reifenfabrikat. Beides muss vom Fahrzeughersteller für das Fahrzeug zugelassen sein



\* Bei Einschluss von Reifen-Dienstleistungen werden auch Profiltiefen bei Winter- und Allwetterreifen unter 4 mm akzeptiert, sofern noch freie Reifenkontingente vorhanden sind.



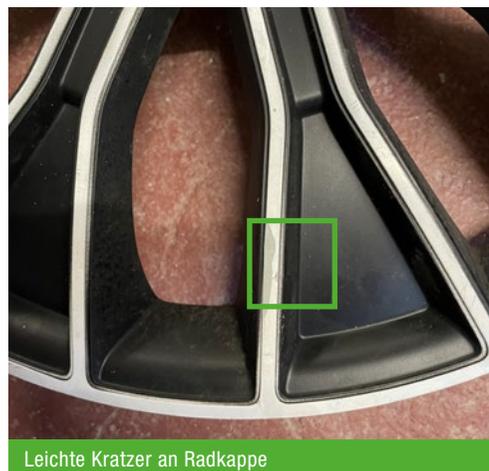
## Nicht Akzeptiert

- Sommerreifen Profiltiefe unter 2 mm
- Winter- und Allwetterreifen Profiltiefe unter 4 mm, wenn es sich nicht um werkseitig in den Auto-Abo-Vertrag eingeschlossene oder serienmäßig ausgelieferte Räder handelt
- Reifen mit Dimensionen und/oder Geschwindigkeitskennbuchstaben und/oder Traglastkennziffern, die nicht für das Fahrzeug zugelassen sind
- Beschädigungen der Reifen, z. B. Ausbrüche oder Einschnitte, die über den Profilgrund hinausgehen
- Einseitig abgefahrene Bereifung mit Folge notwendiger Achsvermessung
- Bremsplatten, Sägezähne
- Mischbereifung aus Sommer-/Winterreifen oder runderneuerte Reifen, die nicht zum Lieferumfang gehörten

# 6. Räder-Zustand

## Akzeptiert

- Leichte Kratzer und/oder Schrammen bis zu 20 mm am Rad ohne Materialabtragung\*
- Leichte Korrosionsmerkmale
- Durch Streusalz beschädigte Lackoberflächen mit einer Ausdehnung von weniger als 20 mm
- Abschürfungen und Kratzer an Radkappen bis zu 100 mm Länge



\* Pulverlackbeschichtete oder Glanzgedrehte Alufelgen sind laut Herstellervorgaben von einer Instandsetzung ausgeschlossen und müssen im Falle einer Beschädigung ersetzt werden.



## Nicht Akzeptiert

- Verformungen am Felgenhorn
- Beschädigungen von Rädern und Radkappen, z. B. durch Bordsteinkontakte
- Korrosionsschäden und/oder Abschürfungen mit einer Ausdehnung von mehr als 20 mm
- Materialabtragungen an Leichtmetallrädern
- Radbrüche
- Brüche und/oder Risse an Radkappen,
- Fehlende oder nicht originale Radkappen

# 7. Unterboden-Zustand

## Akzeptiert

- Unterbodenverkleidung: leichte Kratzer oder Abschürfungen
- Normale Gebrauchsspuren: leichte Verschmutzungen und Ablagerungen, Flugrost
- Kleine Undichtigkeiten
- Rost: an der Außenhaut von Teilen der Abgasanlage



\* Pulverlackbeschichtete oder Glanzgedrehte Alufelgen sind laut Herstellervorgaben von einer Instandsetzung ausgeschlossen und müssen im Falle einer Beschädigung ersetzt werden.

## Nicht Akzeptiert

- Unterbodenverkleidung: starke Kratzer, Brüche, Deformationen, lose oder fehlende Teile
- Defekte Abschirmbleche
- Undichtigkeiten infolge Durchrostung und/oder Rissen
- Verschmutzungen: sehr starke Ablagerungen und Durchrostung von Teilen der Abgasanlage



# 8. Motorraum-Zustand

## Akzeptiert

- Normale, laufleistungsbedingte Verschmutzungen/Gebrauchsspuren



## Nicht Akzeptiert

- Abdeckungen: beschädigt oder fehlend
- Dämmmatte: beschädigt, lose
- Fahrzeugteile: Beschädigung durch Nagetiere



# 9. Antriebsstrang-Zustand

## Akzeptiert

- Verschleiß: Normal, ohne Beeinträchtigung zusätzlicher Faktoren (Mängel, welche bei der HU akzeptiert werden)
- Leichte Ölfechtigkeiten der Aggregate ohne Tropfenbildung
- Bremsanlage: Verschleiß oberhalb der Hersteller- und modellabhängigen Werte



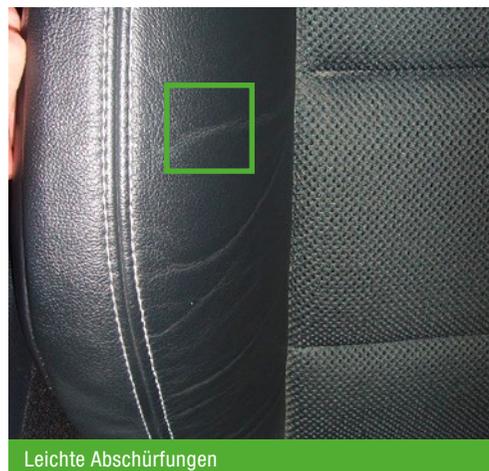
## Nicht Akzeptiert

- Undichtigkeiten: Tropfenbildung und/oder Flüssigkeitsverlust
- Defekte Antriebswellenmanschetten und Fahrwerksteile
- Übermäßiger Verschleiß der Bremsanlage oder Riefenbildung > 0,3 mm Tiefe, sowie Rissbildung der Bremsscheibe
- Ungewöhnliche Geräusche und Defekte im Bereich von Motor, Getriebe, Turbolader, Fahrwerk
- Nachträgliche Um- und Ausbauten für Fahrwerk und Motortuning

# 10. Innenraum 1-Zustand

## Akzeptiert

- Polster und Innenverkleidungen: Farbverblassungen, leichte Abnutzung an den Kontaktstellen sowie leichte Verschmutzungen,
- Leichte Kratzer und/oder Abschürfungen < 20 mm
- Verschleißbedingter Abrieb an Polster und Verkleidung
- Kofferraum: Kratzer < 100 mm Länge sowie mehrere Kratzer und/oder Abschürfungen, auf einer Fläche von 10 × 10 cm



## Nicht Akzeptiert

- Polster und Innenverkleidungen: Verschmutzungen, die eine professionelle Aufarbeitung erfordern sowie Brandlöcher
- Fehlende Grundreinigung
- Müll und/oder starke Verschmutzungen wie z. B. Tierhaare
- Beschädigungen wie z. B. tiefgründiger Lenkradabrieb mit Reparaturfolge
- Fehlende Kopfstützen, Sitze, Fußmatten sowie Innen- und Kofferraumverkleidungen
- Beschädigung von Sicherheitsgurten oder Sicherheitsschlössern
- Schimmel
- Geruchsentwicklung durch Tiere oder Rauchen
- Risse oder Ablösungen von Tür- und Klappendichtungen
- Tierkratz-/bissspuren

# 11. Innenraum 2-Zustand

## Akzeptiert

- Kunststoffverkleidungen: geringfügige Beschädigungen



Leichte Kratzer am Lenkrad



Geringfügige Beschädigung der Kunststoffverkleidung



Nicht mehr in Originalzustand zurückversetzbar



Starke Kratzer und Abschürfungen

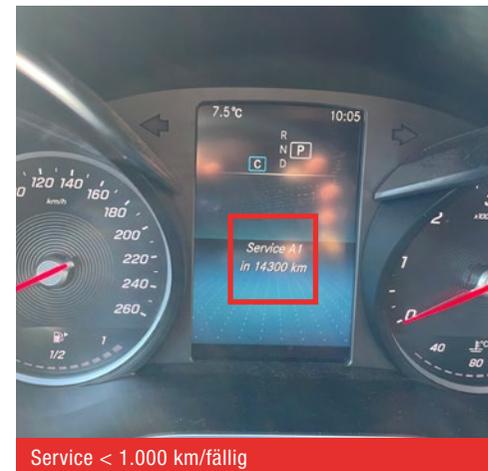
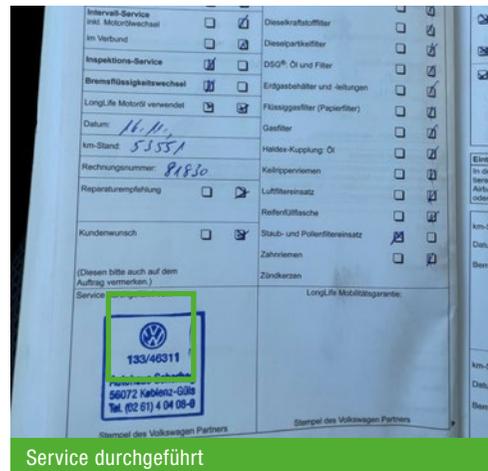
## Nicht Akzeptiert

- Veränderungen: nicht mehr in Originalzustand zurückversetzbar
- Bohrlöcher jeglicher Art zur Anbringung von nicht genehmigten Bauteilen
- Verkleidungsteile: mit starken Kratzern, Brüchen oder Verformungen
- Beklebungen: im Innenraum
- Nicht entfernte Zusatzausstattungen, die nicht Teil des Auto-Abo-Umfanges sind
- Kofferraum: Kratzer > 100 mm Länge sowie mehrere Kratzer und/oder Abschürfungen, die eine Fläche von 10 × 10 cm übersteigen

# 12. Wartung/Service-Zustand

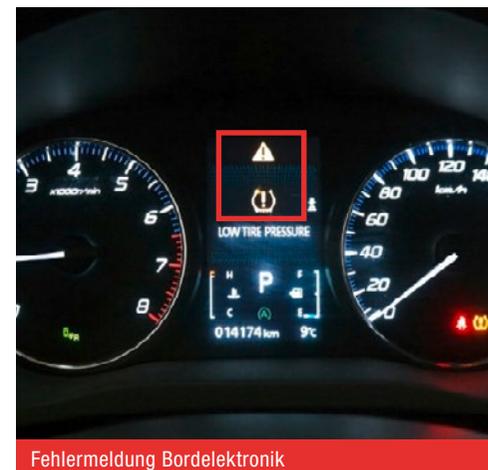
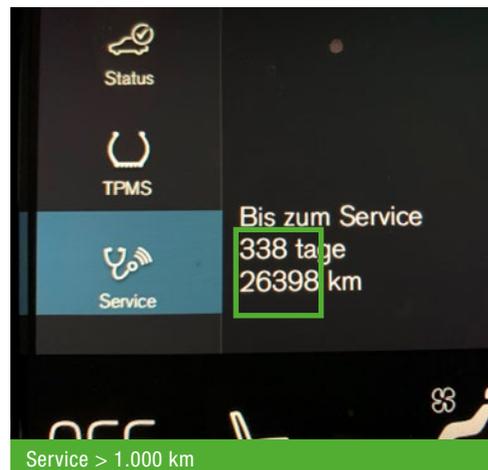
## Akzeptiert

- Wartungen: gemäß Hersteller-Vorgaben in einem vom Hersteller anerkannten Betrieb ausgeführt, vollständig und lückenlos
- HU/AU Abnahmen, die am Rückgabetermin noch nicht fällig\* sind
- Verschleiß ohne Beeinträchtigung der Verkehrs- und Betriebssicherheit



## Nicht Akzeptiert

- Fälliger Ölservice sowie fällige Wartungen lt. Serviceheft oder Wartungsintervallanzeige\*\*
- Inspektion im Rückgabemonat fällig oder Inspektion nach Kilometerintervall < 1.000 km fällig
- Überschreitung der Fälligkeit\* von HU/AU zum Rückgabetermin
- Beeinträchtigung der Funktionstüchtigkeit von Ausstattungsmerkmalen (z. B. Funktion der Klimaanlage)
- Verschleiß und/oder Beschädigungen, die bei der HU als Mangel gelten
- Fehlermeldungen der Bordelektronik



\* Fälligkeit: 1. des Monats laut Prüfplakette. (Wird das Fahrzeug im Monat laut Prüfplakette oder später zurückgegeben, sind HU und AU vom Auto-Abo-Nehmer durchzuführen.)

# Checkliste zur Fahrzeugrückgabe:

## GUT ZU WISSEN



Denken Sie bitte daran Ihre persönlichen Gegenstände komplett zu entnehmen:

Mobiltelefon, Sonnenbrille, Tankkarten etc.

Prüfen Sie bitte, ob folgende Dinge zur Rückgabe vorhanden sind:

- Reifen/Räder (Reifen, Felge und Felgenschloss) (Sommer- und Winterreifen)
- Radkappen
- Serviceheft
- Bordbuch
- Schlüssel
- Gepäckraumabdeckung
- Navigationsgerät, SD-Karte
- Zulassungsbescheinigung Teil I (Fahrzeugschein)
- Reserverad oder Kompressor und Reifenfüllmittel
- Bordwerkzeug
- Anhängerkupplung mit Schlüssel
- Fernbedienung Standheizung
- Ausgebaute Sitze und Sitzbänke
- Trennnetz
- Verbandkasten/Warndreieck/Warnweste
- Auslieferungsfertige mitgelieferte lose Teile (z. B. Fußmatten)

# Berechnung gemäß

## Alter und Laufleistung / 1

### Bewertungsbereich

### Akzeptiert

### Nicht akzeptiert

### Berechnung gemäß Alter und Laufleistung

1   Karosserie-Zustand (Seite 5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leichte Dellen und Beulen &lt; 1 mm Eindringtiefe sowie &lt; 20 mm Durchmesser</li> <li>• Maximal 2 Dellen pro Bauteil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beulen und Dellen &gt; 1 mm Eindringtiefe sowie &gt; 20 mm Durchmesser</li> <li>• Nicht behobene Unfallschäden</li> <li>• Hagelschäden</li> <li>• Unfachmännische, nicht nach Herstellervorgaben durchgeführte Reparaturen oder Instandsetzungen</li> <li>• Nicht rückstandsfrei entfernte Beklebungen</li> </ul>	<p>A)</p> <p>100 %</p> <p>100 %</p> <p>100 %</p>
2   Lack-Zustand (Seite 6)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leichte Kratzer</li> <li>• Laufleistung bedingte Steinschläge <math>\geq 2</math> mm</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lackschäden bis zur Grundierung</li> <li>• Lackschäden durch Beseitigung von Beklebungen</li> <li>• Korrosionsschäden</li> </ul>	<p>A)</p> <p>A)</p> <p>A)</p>
3   Stoßfänger-/Leisten-Zustand (Seite 7)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leichter Gummiabrieb</li> <li>• Leichter Lackabrieb</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschädigung</li> <li>• Deformation</li> <li>• Fehlende Anbauteile</li> </ul>	<p>A)</p> <p>A)</p> <p>100 %</p>
4   Scheiben-Licht-Zustand (Seite 8)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schäden, die die Verkehrssicherheit nicht beeinflussen</li> <li>• Kleine und leichte Kratzer sowie Steinschläge &lt; 2 mm außerhalb des Fahrerfernsichtfeldes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schäden wie Risse oder Sprünge</li> <li>• Beschädigung der Beleuchtungsanlage</li> <li>• Nicht zulässige Ersatzteile</li> </ul>	<p>100 %</p> <p>100 %</p> <p>100 %</p>
5   Reifen-Zustand (Seite 9)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sommerreifen <math>\geq 2</math> mm</li> <li>• Winterreifen <math>\geq 4</math> mm</li> <li>• Allwetterreifen <math>\geq 4</math> mm</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sommerreifen &lt; 2 mm</li> <li>• Winterreifen &lt; 4 mm</li> <li>• Allwetterreifen &lt; 4 mm</li> <li>• Beschädigungen, falsche Reifen</li> </ul>	<p>A), falls keine Reifen-Dienstleistung vereinbart</p> <p>A), falls keine Reifen-Dienstleistung vereinbart</p> <p>A), falls keine Reifen-Dienstleistung vereinbart</p> <p>A)</p>
6   Räder-Zustand (Seite 10)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leichte Korrosionsmerkmale</li> <li>• Leichte Kratzer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschädigungen</li> <li>• Verformungen</li> </ul>	<p>100 %</p> <p>100 %</p>
7   Unterboden-Zustand (Seite 11)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leichte Kratzer und/oder Abschürfungen an der Unterbodenverkleidung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschädigte, stark zerkratzte oder fehlende Verkleidungsteile</li> </ul>	<p>100 %</p>

\* A) = anteilig, 100 % = vollständig, Schäden, die mit Smart Repair instand gesetzt werden können = 100 %

# Berechnung gemäß

## Alter und Laufleistung / 2

Bewertungsbereich	Akzeptiert	Nicht akzeptiert	Berechnung gemäß Alter und Laufleistung
8   Motorraum-Zustand (Seite 12)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normale, der Laufleistung entsprechende Verschmutzungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschädigte oder fehlende Anbauteile</li> <li>• Beschädigung an Fahrzeugteilen durch Nagetiere</li> </ul>	<p>100 %</p> <p>100 %</p>
9   Antriebsstrang-Zustand (Seite 13)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normaler Verschleiß ohne Beeinträchtigung zusätzlicher Faktoren</li> <li>• Leichte Ölfeuchtigkeiten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Undichtigkeiten</li> <li>• Schäden an Teilen des Antriebsstranges</li> </ul>	<p>100 %</p> <p>100 %</p>
10   Innenraum 1-Zustand (Seite 14)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leichte Abnutzungen</li> <li>• Leichte Abschürfungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verschmutzungen</li> <li>• Beschädigungen</li> <li>• Brandlöcher</li> </ul>	<p>A), falls Reinigung möglich</p> <p>100 %</p> <p>100 %</p>
11   Innenraum 2-Zustand (Seite 15)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kleine Bohrlöcher, außerhalb des Sichtfeldes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bohrlöcher im Sichtfeld</li> <li>• Ursprungszustand nicht mehr herstellbar</li> </ul>	<p>100 %</p> <p>100 %</p>
12   Wartungs/Service-Zustand (Seite 16)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durchgeführte Wartung gemäß Serviceheft/ Wartungsintervallanzeige</li> <li>• Keine fälligen Abnahmen am Rückgabetag</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fällige Wartungen lt. Serviceheft/ Wartungsintervallanzeige</li> <li>• Überschreitung der Fälligkeiten von HU/AU zum Rückgabetag</li> </ul>	<p>100 %, falls kein W&amp;V-Service vereinbart</p> <p>100 %, falls kein W&amp;V-Service vereinbart</p>
►   Checkliste zur Fahrzeugrückgabe (Seite 17)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keine Fehlteile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fehlteile gemäß Checkliste</li> </ul>	<p>100 % (Reifen: A) / Felgen: 100 %)</p>

\* A) = anteilig, 100 % = vollständig, Schäden, die mit Smart Repair instand gesetzt werden können = 100 %