



INFORMATOR KIEROWCY



TELEFONY KONTAKTOWE

HITACHI CAPITAL ASSISTANCE



(22) 318 82 28

(24 h, 7 dni w tygodniu)

- Szkoda komunikacyjna (m.in. kradzież, wypadek)
- Koordynacja postępowania powypadkowego (ustalanie miejsca naprawy, rzeczoznawca, pomoc w skompletowaniu wymaganych dokumentów itd.)
- Samochód zastępczy (w przypadku szkód komunikacyjnych)
- Awarie (problemy z uruchomieniem pojazdu itp.)
- Zaginięcie dokumentów, tablic rejestracyjnych

HITACHI CAPITAL DZIAŁ OPERACYJNY



(22) 833 77 44

(Pn - Pt w godz. 8:00 - 18:00)

- Ubezpieczenie (pomoc w uzyskaniu duplikatu itp.)
- Uwagi Kierowcy do jakości usług w serwisach
- Pytania dotyczące serwisów/pojazdów
- Organizacja miejsca przeglądu
- Organizacja miejsca sezonowej wymiany opon

INFORMATOR KIEROWCY

Jest nam niezwykle miło powitać Panią/Pana jako Użytkownika jednego z samochodów wchodzących w skład floty zarządzanej przez firmę Hitachi Capital Polska Sp. z o.o. (HCPL).

Zalecamy, aby niniejszy Informator znajdował się zawsze w Państwa pojeździe. Informacje oraz instrukcje w nim zawarte będą przydatne w okresie użytkowania samochodu.

W przypadku przekazania pojazdu innemu użytkownikowi należy upewnić się czy wszystkie dokumenty zostały przekazane wraz z samochodem.

Szczegółowe informacje dotyczące dostępnych usług w ramach kontraktu znajdą Państwo na następujących stronach.

W Informatorze Kierowcy znajdują się następujące dokumenty oraz formularze:

- lista stacji serwisowych współpracujących z HCPL,
- lista firm zajmujących się serwisem opon,
- formularz „wspólne oświadczenie o wypadku drogowym”.



Obowiązki użytkownika

- Pojazd powinien być wykorzystywany zgodnie z zaleceniami zawartymi w instrukcji obsługi pojazdu.
- Obowiązkiem Użytkownika jest dokonywanie przeglądów okresowych zgodnie z zaleceniami producenta.
- Użytkownik ma obowiązek regularnie i rzetelnie sprawdzać:
 - stan ogumienia,
 - poziom oleju silnikowego i innych płynów eksploatacyjnych,
 - prawidłowość działania układu hamulcowego oraz oświetlenia zewnętrznego.
- Pojazd może być użytkowany na drogach przeznaczonych dla pojazdów silnikowych oraz w celu w jakim został on wyprodukowany i wyposażony. Samochód nie może być obciążony ponad całkowitą masę dopuszczalną ustaloną przez producenta i być używany w celu np. testowania prędkości, wyścigów oraz transportu niebezpiecznych ładunków.
- Jeśli licznik przebiegu samochodu przestanie działać poprawnie muszą Państwo natychmiast powiadomić HCPL.
- Po opuszczeniu pojazdu należy aktywować wszystkie systemy zabezpieczające.
- W przypadku utraty jakichkolwiek dokumentów pojazdu należy bezzwłocznie poinformować HCPL.
- Właścicielem pojazdu jest HITACHI CAPITAL POLSKA Sp. z o.o. w związku z tym wprowadzanie trwałych zmian w pojeździe jest niedozwolone bez zgody właściciela.

- HCPL musi być informowana o wszystkich wypadkach oraz uszkodzeniach powstałych w ich wyniku.
- W razie zauważenia technicznych usterek (dotyczy również opon) należy się bezzwłocznie skontaktować z odpowiednią stacją serwisową.
- HCPL prowadzi stały monitoring przeglądów okresowych we wszystkich pojazdach będących w zarządaniu.

Rozliczenie kosztów

- HCPL pokrywa koszty eksploatacji pojazdu wynikające z jego normalnej eksploatacji.
- Koszty ponadnormatywne będą refakturowane na Klienta wraz z informacją o użytkowniku.
- Przykładowe koszty ponadnormatywne:
 - koszty eksploatacyjne (np. paliwo, płyn do spryskiwaczy, myjnia, inne zakupy na kartę paliwową),
 - koszty napraw niewynikające z normalnej eksploatacji (np. użycie paliwa/płynów eksploatacyjnych innych niż dopuszczalne przez producenta/importera; niesprawdzenie /nieuzupełnianie poziomów płynów eksploatacyjnych; nieprzestrzeganie harmonogramu przeglądów serwisowych; nieumiejętnej lub zbyt intensywnej eksploatacji np. spalone sprzęgło, przegrzane tarcze hamulcowe),
 - koszty utraty wartości pojazdu spowodowane samowolną przeróbką.

DOSTARCZENIE POJAZDU

Osoby uczestniczące w wydaniu samochodu

- Miejscem odbioru pojazdu jest siedziba HCPL o ile strony nie postanowią inaczej.
- Pojazd jest odbierany przez upoważnionego Przedstawiciela Klienta oraz przez Użytkownika pojazdu (pierwsze wydanie).
- Wydania samochodu dokonuje upoważniony przez HCPL przedstawiciel Dealera, pracownik HCPL lub inna osoba upoważniona przez HCPL.
- Kolejne przekazania pojazdów pomiędzy Użytkownikami muszą odbywać się za zgodą przełożonych, na formularzu protokołu przekazania pojazdu. Wypełniony i podpisany formularz przekazania pojazdu musi zostać przekazany do HCPL.

Dokumenty i akcesoria

Wraz z pojazdem wydawane są następujące dokumenty i akcesoria:

- Klucze do pojazdu (1 komplet),
- Dowód rejestracyjny (stały lub tymczasowy),
- Polisa ubezpieczeniowa (potwierdzenie zawarcia polisy OC),
- Informator Kierowcy wraz z załącznikami: lista stacji serwisowych i oponiarskich, druk „wspólne oświadczenie o zdarzeniu drogowym”,
- Instrukcja obsługi samochodu,
- Książka gwarancyjna,
- Tablice rejestracyjne i naklejka na szybę z numerem rejestracyjnym,
- Inne akcesoria.

Sprawdzenie pojazdu i potwierdzenie odbioru

- Osoba odbierająca pojazd (upoważniona przez Klienta), powinna sprawdzić pojazd i upewnić się, że pojazd i jego wyposażenie są zgodne z zamówieniem oraz że brak jest widocznych usterek pojazdu.
- Jeśli osoba odbierająca stwierdzi usterki, które nie mogą zostać naprawione, ma prawo odmówić przyjęcia pojazdu.
- Jeśli osoba odbierająca stwierdzi usterki, które można naprawić, musi powiadomić o tym HCPL. Osoba odbierając może przyjąć odbiór pojazdu jedynie, jeśli takie usterki zostały usunięte.
- Osoba odbierająca powinna upewnić się, że wraz z pojazdem dostarczone zostały wszystkie dokumenty pojazdu oraz że są one zgodne (np. numer rejestracyjny) z odbieranym pojazdem.
- Potwierdzeniem odbioru pojazdu jest protokół zdawczo-odbiorczy, który powinien zostać podpisany przez osobę odbierającą i osobę wydającą pojazd.
- Protokół jest podpisywany w dwóch egzemplarzach, po jednym dla:
 - Klienta (osoba odbierająca),
 - HCPL (jeśli wydającym jest upoważniony Dealer ma on obowiązek przesłania kopii do HCPL).



Dokonywanie przeglądów i napraw

- Przeglądy i naprawy mogą być wykonywane wyłącznie w stacjach serwisowych, współpracujących z firmą HCPL. Lista tych stacji znajduje się w Informatorze Kierowcy.
- Na wszelkie przeglądy i naprawy Użytkownik umawia się bezpośrednio ze stacją serwisową z minimum 5 dniowym wyprzedzeniem.
- Użytkownik samochodu nie podpisuje i nie odbiera faktury wystawionej przez serwis za wykonanie przeglądu lub naprawy.

Awaria samochodu na drodze

- W przypadku, gdy awaria samochodu uniemożliwia dojazd do serwisu (istnieje konieczność holowania) należy skontaktować się z **HCPL ASSISTANCE (22) 318 82 28**

Naprawy za granicą

- Wyjazd zagraniczny może odbyć się tylko po uzyskaniu pisemnej zgody HCPL.
- HCPL pokryje koszty obsługi technicznej i napraw poniesionych kosztów przez Użytkownika, jednak nie większych niż koszty tych napraw wykonanych na terenie Polski.

- Przeglądy okresowe powinny być dokonane przed podróżą zagraniczną.

Okresowe badanie techniczne

- Każdy pojazd zgodnie z obowiązującymi przepisami o Ruchu Drogowym, musi posiadać aktualne badanie techniczne, potwierdzone wpisem do dowodu rejestracyjnego pojazdu.
- Użytkownik jest zobowiązany do przestrzegania terminu upływu ważności badania technicznego pojazdu. Jednocześnie HCPL jest odpowiedzialna za monitoring i informacje wyprzedzające dotyczące wykonania badania technicznego.
- W przypadku nowego pojazdu termin pierwszego badania technicznego przypada po upływie 3 lat od daty pierwszej rejestracji.
- W chwili, gdy termin badania technicznego jest bliski końca, Użytkownik powinien udać się do Stacji Kontroli Pojazdów współpracujących z HCPL.

Gaśnica

- Każdy pojazd, którego właścicielem jest HCPL powinien być wyposażony w gaśnicę.
- Gaśnica posiada okres ważności.
- W chwili, gdy okres ważności gaśnicy zbliża się do końca Użytkownik powinien udać się do stacji serwisowej i dokonać przeglądu gaśnicy lub zakupu nowej po poinformowaniu o tym HCPL.

Zasady wymiany, naprawy opon

- Sezonowa wymiana opon może być przeprowadzana wyłącznie w serwisach współpracujących z HCPL.
- Naprawa opon może być przeprowadzona w punktach serwisowych współpracujących z HCPL (spis w Informatorze Kierowcy).

Wymiana, naprawa opony uszkodzonej

Wymiana opon może być dokonana w przypadku:

- zużycia opony (tj. głębokość bieżnika opony wynosi nie więcej niż 3 mm lub zgodnie z zaleceniami producenta opon),
- uszkodzenia uniemożliwiającego dalsze użytkowanie opony.

Wymiana sezonowa (lato, zima)

- O terminie okresowej wymiany opon Użytkownicy zostaną powiadomieni z minimum 14 dniowym wyprzedzeniem.
- Przed rozpoczęciem wymiany opon Użytkownik zostanie skierowany do serwisu, w którym ma dokonać wymiany opon.
- Po otrzymaniu informacji o rozpoczęciu procesu wymiany, Użytkownik umawia się na wymianę bezpośrednio ze stacją serwisową, z minimum 5 dniowym wyprzedzeniem bez konieczności kontaktu z HCPL.

Szkoda komunikacyjna (np. wypadek, kolizja)

W przypadku wystąpienia szkody komunikacyjnej obowiązuje następująca procedura:

- Telefoniczne zgłoszenie szkody do **HCPL ASSISTANCE (22) 318 82 28** - niezwłocznie jednak nie później niż w ciągu 3 dni od daty zdarzenia.
- Zgłoszenie zdarzenia na Policję.
- Jeśli sprawcą szkody jest osoba inna niż Użytkownik, a osoba ta jest znana i niemożliwy jest przyjazd Policji - spisanie na miejscu zdarzenia „Oświadczenia o Zdarzeniu” zawierającego następujące dane (druk w Informatorze Kierowcy):
 - imię i nazwisko sprawcy,
 - numer polisy OC sprawcy,
 - nazwa Zakładu Ubezpieczeń sprawcy,
 - numer dowodu osobistego lub prawa jazdy sprawcy.

Dalsze postępowanie zależy od stanu pojazdu i uzgodnień z HCPL ASSISTANCE.



Pojazd niejezdny

- HCPL ASSISTANCE organizuje holownik, który odprowadza auto na najbliższy parking lub do serwisu współpracującego z HCPL.
- Jeżeli kierowca nie może uczestniczyć w późniejszych oględzinach samochodu, oddaje kluczyki i dokumenty kierowcy holownika.
- Kierowca dokonuje telefonicznego zgłoszenia szkody komunikacyjnej pod numerem telefonu **(22) 318 82 28** w ciągu 3 dni od daty zdarzenia.
- Kierowca wypełnia dokumenty zgłoszenia szkody komunikacyjnej w serwisie dokonującym naprawy pojazdu lub w obecności rzeczoznawcy Towarzystwa Ubezpieczeniowego.
- Assistance organizuje samochód zastępczy, który przekazuje Kierowcy (zgodnie z warunkami umowy). Pojazd uszkodzony transportuje do miejsca naprawy.
- Gdy auto jest naprawione serwis informuje Użytkownika o miejscu i terminie odbioru naprawionego pojazdu (tego samego dnia powinien zostać zwrócony samochód zastępczy).

Pojazd jezdny

- Kierowca dokonuje telefonicznego zgłoszenia szkody komunikacyjnej pod numerem telefonu **(22) 318 82 28** w ciągu 3 dni od daty zdarzenia.
- Kierowca wypełnia dokumenty zgłoszenia szkody komunikacyjnej w serwisie dokonującym naprawy pojazdu lub w obecności rzeczoznawcy Towarzystwa Ubezpieczeniowego.

- Po dokonaniu oceny technicznej Kierowca oddaje samochód do serwisu wskazanego przez HCPL po wcześniejszym uzgodnieniu z nim terminu naprawy.
- Na czas naprawy Kierowca otrzymuje samochód zastępczy, który odbiera w serwisie prowadzącym naprawę jego pojazdu lub w innym miejscu ustalonym z HCPL ASSISTANCE. O potrzebie jego zorganizowania należy powiadomić serwis wykonujący naprawę oraz HCPL ASSISTANCE.
- Serwis informuje kierowcę, gdy pojazd jest naprawiony i gotowy do odbioru.

Szkoda parkingowa (np. otarcie samochodu)

- Telefoniczne zgłoszenie szkody do HCPL ASSISTANCE **(22) 318 82 28** (niezwłocznie jednak nie później niż w ciągu 3 dni od daty zdarzenia).
- Dalszy przebieg w zależności od stanu pojazdu jak w przypadku „samochód niejezdny” lub „samochód jezdny” w części „szkoda komunikacyjna”.

Włamanie / wandalizm

- Telefoniczne zgłoszenie szkody do HCPL ASSISTANCE **(22) 318 82 28** (niezwłocznie po stwierdzeniu zajścia).
- Zgłoszenie zdarzenia na Policję.
- Dalszy przebieg w zależności od stanu pojazdu jak w przypadku „samochód niejezdny” lub „samochód jezdny” w części „szkoda komunikacyjna”.

Kradzież pojazdu

- Telefoniczne zgłoszenie szkody do HCPL ASSISTANCE **(22) 318 82 28** (niezwłocznie po stwierdzeniu zajścia).
- Zgłoszenie zdarzenia na Policję.
- Jeśli kradzież pojazdu nastąpiła poprzez napaść na Użytkownika (odebrane kluczyki do pojazdu), a Użytkownik ma obrażenia - wskazane jest dokonanie obdukcji lekarskiej.

Dokumenty wymagane przy zgłoszeniu szkody

Użytkownik zobowiązany jest dostarczyć do HCPL ASSISTANCE:

	Szkoda komunikacyjna	Szkoda parkingowa	Włamanie lub wandalizm	Kradzież
Obustronna kopia dowodu rejestracyjnego	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Obustronna kopia prawa jazdy	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Obustronna kopia kartonika OC	<input checked="" type="checkbox"/>			
Oświadczenie o zdarzeniu (gdy sprawca jest znany)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Notatka Policji lub adres Komisariatu (gdy na miejscu była Policja)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Potwierdzenie zgłoszenia zdarzenia na Policję			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Wypełniony formularz zgłoszenia szkody	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Komplet kluczy i dokumenty pojazdu				<input checked="" type="checkbox"/>
Wynik obdukcji lekarskiej (przy kradzieży przez napaść)				<input checked="" type="checkbox"/>

Jeśli Użytkownik posiada inne dokumenty potwierdzające zdarzenie (np. wyniki oględzin lekarskich, opis zdarzenia potwierdzony przez świadków) powinny one także zostać przesłane do HCPL ASSISTANCE.

SAMOCHÓD ZASTĘPCZY

Zasady używania samochodu zastępczego

- Samochód zastępczy przysługuje w ramach pakietu HCPL ASSISTANCE (zgodnie z warunkami umowy).
- Aby otrzymać samochód zastępczy, należy telefonicznie skontaktować się z HCPL ASSISTANCE (pojazd niejezdny). W innym przypadku niezbędny jest kontakt z działem operacyjnym HCPL.
- Samochód zastępczy może zostać dostarczony na miejsce zdarzenia lub inne miejsce wskazane przez Użytkownika w przypadku pojazdu niejezdnego. W innym przypadku samochód zastępczy odbierany jest z miejsca wskazanego przez HCPL (z reguły jest to serwis dokonujący naprawy pojazdu).
- Miejsce zwrotu samochodu zastępczego ustalane jest przez Użytkownika z HCPL ASSISTANCE (zwykle jest to serwis, w którym Użytkownik odbiera naprawiony pojazd).



Koszty paliwa samochodu zastępczego

- Koszty paliwa poniesione podczas używania samochodu zastępczego pokrywa Klient.
- Zwrot samochodu zastępczego następuje z taką samą ilością paliwa i w takim samym stanie w jakim został wypożyczony.
- W przypadku, gdy samochód zastępczy zostanie zwrócony z ilością paliwa mniejszą niż przy wydaniu, HCPL obciąża poniesionymi kosztami Klienta. To samo dotyczy kosztów przywrócenia tego samochodu do stanu sprzed wypożyczenia /braki w wyposażeniu, uszkodzenia zewnętrzne, mycie i sprzątanie.

Szkoda w samochodzie zastępczym

- W przypadku wystąpienia szkody w samochodzie zastępczym należy postępować tak samo, jak w przypadku szkody w samochodzie objętym HCPL ASSISTANCE.
- Kosztami udziału własnego w szkodach, w których uczestniczy samochód zastępczy obciążany jest Klient.
- Wysokość udziału własnego w samochodzie zastępczym może być różna od udziału własnego w Państwa pojeździe (zwykle jest to kwota 1000 PLN).
- Wysokość udziału własnego należy sprawdzać każdorazowo przy odbiorze samochodu zastępczego - informacja taka powinna być zawarta na umowie/protokole odbioru.

Warunki korzystania

Program HCPL ASSISTANCE zapewnia pomoc w następujących przypadkach:

- awaria pojazdu, w wyniku której nie jest możliwa kontynuacja podróży lub przejazd do najbliższego warsztatu, który mógłby taką usterkę usunąć,
- szkoda komunikacyjna, w tym wybite szyby, o ile jej uszkodzenie spowoduje unieruchomienie pojazdu lub wyeliminuje przejazd do najbliższego warsztatu, który mógłby tę usterkę usunąć,
- kradzież pojazdu, w tym również kradzież tablic rejestracyjnych,
- „błędy w pilotażu” (przebiecie opony, brak lub niewłaściwe paliwo w zbiorniku pojazdu),
- rozładowany akumulator, utrata, uszkodzenie lub zatrzęsienie kluczyków.

Zakres usług

Program HCPL ASSISTANCE obejmuje następujące wsparcie Użytkownika:

- naprawa pojazdu na miejscu wystąpienia zdarzenia,
- holowanie do najbliższego warsztatu współpracującego z HCPL,
- samochód zastępczy (zgodnie z warunkami umowy).

ZAKOŃCZENIE KONTRAKTU

Zasady zwrotu pojazdu

- Dokładny termin (dzień, godzina) oraz miejsce zwrotu powinno zostać uzgodnione z pracownikiem HCPL na minimum 7 dni roboczych przed planowanym terminem zwrotu.
- Miejscem zwrotu pojazdu jest siedziba HCPL o ile strony nie postanowią inaczej.
- Pojazd zwracany powinien być umyty i czysty wewnątrz, aby możliwa była właściwa ocena techniczna zwracanego pojazdu (np. ocena stanu powłoki lakierniczej).

Dokumenty i akcesoria wymagane przy zwrocie

Wraz ze zwracanym pojazdem powinny zostać zwrócone:

- wszystkie komplety kluczy wydane przez HCPL,
- dowód rejestracyjny,
- książka serwisowa,
- karty ubezpieczenia,
- instrukcja obsługi pojazdu,
- inne dokumenty wydawane do poszczególnych pojazdów,
- inne akcesoria i urządzenia otrzymane przez Klienta przy wydaniu pojazdu (np. trójkąt ostrzegawczy, gaśnica, koło zapasowe, podnośnik, zestaw głośnomówiący).

Ocena stanu technicznego i rozliczenie kosztów

- W momencie zdania pojazdu dokonywana jest wstępna weryfikacja stanu technicznego pojazdu przez osobę przyjmującą pojazd. Opis stanu technicznego jest zawarty w Protokole Zdawczo-Odbiorczym, którego zgodność ze stanem faktycznym stwierdzają osoba zwracająca oraz osoba przyjmująca pojazd.
- Uczestnikiem procesu zdawania pojazdu oprócz Użytkownika powinien być także upoważniony przedstawiciel Klienta.
- Po zdaniu pojazdu następuje rozliczenie pomiędzy Klientem, a HCPL, które obejmuje następujące elementy:
 - braki w zwracanej dokumentacji/urządzeniach,
 - różnica pomiędzy przebiegiem zakontraktowanym, a rzeczywistym,
 - usterki w pojeździe (rozliczenie zgodne z umową).

Notatki



HITACHI

Inspire the Next

Hitachi Capital Polska



Hitachi Capital Polska Sp. z o.o.
ul. Franciszka Klimczaka 1
02-797 Warszawa



tel. (22) 833 77 44
fax (22) 833 91 99



www.hitachicapital.pl