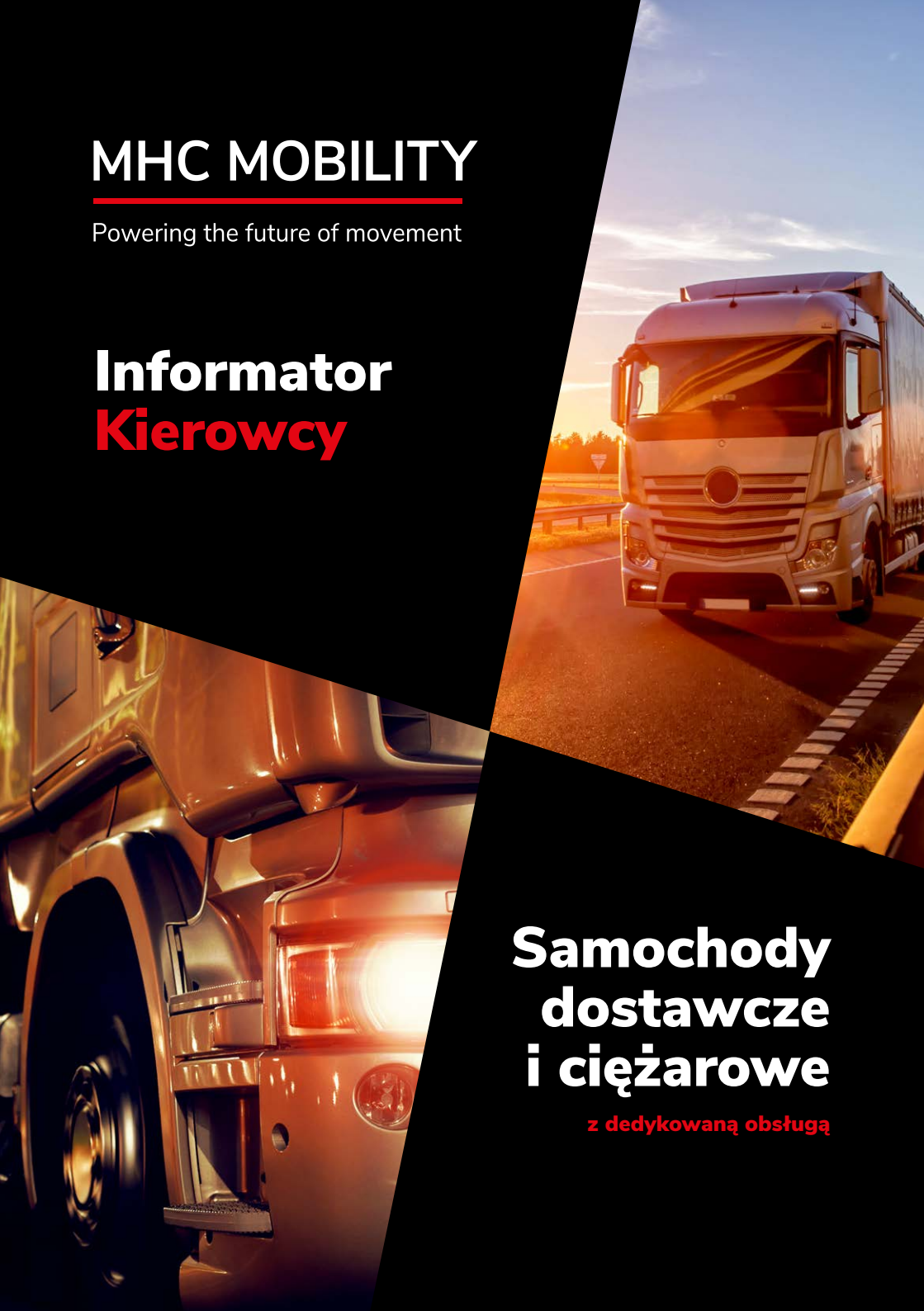


MHC MOBILITY

Powering the future of movement

Informator Kierowcy



**Samochody
dostawcze
i ciężarowe**

z dedykowaną obsługą

Obsługa Twojego pojazdu w **MHC Mobility**

MHC Mobility **Truck Assistance**

 **+48 22 278 70 00**

24 h, 7 dni w tygodniu

truck@mhcmobility.pl

- ✓ Organizacja miejsca przeglądu lub naprawy
- ✓ Awarie (problemy z uruchomieniem pojazdu itp.)
- ✓ Eksploatacyjna i sezonowa wymiana opon
- ✓ Szkada komunikacyjna (m.in. kradzież, wypadek)
- ✓ Pytania dotyczące serwisów / pojazdów
- ✓ Samochód zastępczy
- ✓ Koordynacja postępowania powypadkowego (ustalenie miejsca naprawy, rzeczoznawca, pomoc w skompletowaniu wymaganych dokumentów itd.)
- ✓ Uwagi Kierowcy do jakości usług w serwisach
- ✓ Zaginięcie dokumentów, tablic rejestracyjnych
- ✓ Ubezpieczenie (pomoc w uzyskaniu duplikatu itp.)
- ✓ Karty paliwowe

MHC Mobility **Odkup i zwrot pojazdu**

 **+48 22 223 60 60**

Pn. - Pt. w godz. 9:00 - 17:00

backoffice@mhcmobility.pl

logistyka@mhcmobility.pl



**ZESKANUJ KOD
BY PRZEJŚĆ
DO FORMULARZA
REKLAMACJI**

Reklamacje

mhcmobility.pl/stefa-klienta/reklamacje

Jest nam niezwykle miło powitać Panią/Pana

jako Użytkownika jednego z samochodów wchodzących w skład floty zarządzanej przez firmę MHC Mobility Sp. z o.o. (MHC). 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 następnych stronach.

W informatorze znajdują się następujące informacje

- ✓ Rozpoczęcie umowy wynajmu - wydanie pojazdu
- ✓ Czynności codzienne przy obsłudze pojazdu
- ✓ Przeglądy i naprawy nieplanowane
- ✓ Uszkodzenie ponadnormatywne pojazdu
- ✓ Ogumienie
- ✓ Szkody komunikacyjne
- ✓ Ad Blue
- ✓ Winda załadownicza
- ✓ Agregat chłodniczy
- ✓ Wyposażenie fabryczne
- ✓ Zakończenie umowy wynajmu



Rozpoczęcie umowy wynajmu.

Wydanie pojazdu

W trosce o komfort i bezpieczeństwo Użytkownika pojazdu prosimy, o uważne zapoznanie się z instrukcjami odebranego pojazdu. Użytkownik otrzymuje następujące dokumenty i akcesoria:

Dokumenty odbierane wraz z pojazdem:

- ✓ dowód rejestracyjny lub pozwolenie czasowe
- ✓ potwierdzenie zawarcia ubezpieczenia OC
- ✓ instrukcja obsługi pojazdu / komponentów pojazdu
- ✓ książka serwisowa pojazdu / komponentów pojazdu
- ✓ certyfikaty Euro i L (opcjonalnie)
- ✓ decyzja UDT (opcjonalnie)
- ✓ opinia sanitarna (opcjonalnie)
- ✓ Informator Kierowcy z drukiem „wspólne oświadczenie o zdarzeniu drogowym”,

Wypożyczenie pojazdu:

- ✓ klucze do pojazdu
- ✓ klucze do zabudowy (opcjonalnie)
- ✓ gaśnica
- ✓ trójkąt ostrzegawczy
- ✓ kamizelka odblaskowa
- ✓ E-toll (opcjonalnie)
- ✓ latarka
- ✓ apteczka



UWAGA

Użytkownik pojazdu ponosi pełną odpowiedzialność za szkody, będące wynikiem: zaniedbania, braku zachowania bezpieczeństwa, niewykonania bądź niestaranego wykonania obowiązków leżących po stronie Użytkownika.

Czynności codzienne przy obsłudze pojazdu

- ✓ Sprawdzaj poziom płynów eksploatacyjnych, a w razie stwierdzenia ich niedoboru uzupełnij je, zgodnie z zaleceniami producenta pojazdu lub zgłoś ten fakt na MHC Mobility Truck Assistance.
- ✓ Sprawdzaj, czy nie ma wycieków paliwa, olejów lub innych płynów eksploatacyjnych.
- ✓ Sprawdzaj sprawność działania głównego wyłącznika prądu.
- ✓ Zadbaj o odwodnienie odstożnika filtra paliwa.
- ✓ Zadbaj o odwodnienie układu pneumatycznego za pomocą zaworu upustowego znajdującego się na dole zbiornika/ów powietrza.
- ✓ Sprawdzaj stan hamulców i luzu/ów w połączeniach układu kierowniczego.
- ✓ Sprawdzaj stan ogumienia (w tym: kontrola stanu dokręcenia kół, kontrola stanu ciśnienia, wizualna kontrola stanu opon).
- ✓ Sprawdzaj stan wycieraczek i spryskiwaczy.
- ✓ Sprawdzaj zabezpieczenie przewożonego ładunku.
- ✓ Sprawdzaj stan mocowania tablic rejestracyjnych.

Każdorazowo po uruchomieniu pojazdu:

- ✓ Sprawdzaj poprawność działania wskaźników i kontrolki na desce rozdzielczej pojazdu.
- ✓ Sprawdzaj poprawność działania oświetlenia zewnętrznego oraz sygnału dźwiękowego.
- ✓ Sprawdzaj osłuchowo prawidłowość działania układu hamulcowego.

Po ostatnim wyłączeniu silnika w dniu roboczym:

- ✓ Wyłączaj wszystkie odbiorniki prądu oraz główny wyłącznik prądu.
- ✓ Włączaj wszystkie wymagane urządzenia alarmowe.
- ✓ Odwadniaj wszystkie zbiorniki powietrza (w przypadku pojazdów z pneumatycznym układem hamulcowym) za pomocą zaworu upustowego znajdującego się na dole zbiorników powietrza.

Przeglądy i **naprawy**

Użytkownik powinien zgłaszać telefonicznie do MHC Mobility Truck Assistance wszystkie potrzeby serwisowe (przeglądy, awarie, naprawy planowane) podając dane:

- ✓ numer rejestracyjny pojazdu / naczepy
 - ✓ aktualny stan licznika
 - ✓ aktualne miejsce w jakim znajduje się pojazd
 - ✓ opis problemu (symptomy usterki)
 - ✓ telefon kontaktowy do kierowcy
 - ✓ imię i nazwisko oraz telefon kontaktowy osoby zgłaszającej
-

- ✓ **Niezwłocznie po stwierdzeniu wszelkich nieprawidłowości bądź awarii powiadom MHC Mobility Truck Assistance. Postępuj zgodnie z zaleceniami koordynatora technicznego MHC.**
- ✓ **Wszelkie interwencje serwisowe wykonuj tylko w serwisach współpracujących z MHC Mobility.**
- ✓ **Przegląd okresowy zgłaszaj na co najmniej dziesięć dni roboczych przed wymaganym terminem lub na co najmniej 1000 km przed wymaganym przebiegiem przeglądu.**
- ✓ **Wizyty w stacjach serwisowych i stacjach kontroli pojazdów organizuje koordynator techniczny MHC, który powiadomi Cię o terminie oraz miejscu ich wykonania.**
- ✓ **W przypadku awarii uniemożliwiającej kontynuowanie jazdy, zabezpiecz pojazd, tak aby nie powodował zagrożenia i utrudnień w ruchu drogowym. Awarię zgłoś telefonicznie do MHC Mobility Truck Assistance.**
- ✓ **W przypadku awarii lub niesprawności stwierdzonej podczas pracy pojazdu, ale nie przeszkadzającej w kontynuowaniu jazdy odstaw pojazd do umówionej przez Koordynatora Technicznego MHC stacji serwisowej w uzgodnionym terminie.**

- ✓ Pojazd podstawiany na przegląd, naprawę czy czynności obsługowe powinien być doprowadzony bez ładunku. W przypadku dostarczenia przez Użytkownika pojazdu z ładunkiem, MHC i jego podwykonawcy nie ponoszą odpowiedzialności za uszkodzenia lub utratę ładunku.
 - ✓ Po zgłoszeniu się w Serwisie przekaz kluczyki, dowód rejestracyjny, książkę serwisową i poinformuj Serwis, że pojazd jest zarządzany przez MHC Mobility. Odbierając pojazd po zakończeniu obsługi technicznej, potwierdź wykonanie usługi, odbierz kluczyki i ww dokumenty.
 - ✓ Faktura za usługi naprawcze w serwisie powinna być wystawiona oraz wysłana bezpośrednio do MHC Mobility (ewentualne odstępstwa od tej zasady ustala wyłącznie pracownik MHC).
-

Uszkodzenie ponadnormatywne pojazdu

Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za uszkodzenia pojazdu inne niż wynikające z normalnego użytkowania zgodnego z przepisami prawa, zaleceniami producenta, umowy Wynajmu oraz za uszkodzenia, które nie podlegają ochronie ubezpieczeniowej lub za które ubezpieczyciel odmówił wypłaty odszkodowania (ze wskazaniem winy Użytkownika lub osób dopuszczonych przez niego do używania pojazdu).

Informujemy, że podjęcie jakichkolwiek działań w zakresie serwisowania pojazdów niezgodnych z ww. zasadami i wytycznymi, bez powiadomienia i uzyskania uprzedniej zgody Koordynatora Technicznego MHC, może spowodować obciążenie Użytkownika odpowiedzialnością i kosztami powstałymi w wyniku takiego postępowania.

Ogumienie

Wymiana eksploatacyjna opon

- ✓ Wskaźnikiem decydującym o konieczności wymiany opon jest minimalna głębokość rowka bieżnika opony wynosząca:
 - 3 mm dla opon letnich
 - 4 mm dla opon zimowych i wielosezonowych (w tym ciężarowych)
- ✓ W przypadku konieczności wymiany bądź naprawy ogumienia kontaktuj się z MHC Mobility Truck Assistance podając dane:
 - numer rejestracyjny pojazdu
 - aktualny stan licznika
 - przyczyna wymiany / naprawy opony
 - imię i nazwisko oraz telefon kontaktowy osoby zgłaszającej zdarzenie
- ✓ Wymiany eksploatacyjne opon wykonuj tylko we wskazanych serwisach ogumienia współpracujących z MHC Mobility.
- ✓ Płatności za wszelkie usługi są dokonywane bezgotówkowo, a płatnika wymiany eksploatacyjnej określa Umowa Wynajmu.

Wymiana sezonowa (nie dotyczy opon wielosezonowych)

- ✓ Dotyczy zmiany opon letnich na zimowe lub zimowych na letnie w pojazdach o dopuszczalnej masie całkowitej (DMC) do 3,5 tony.
- ✓ W przypadku potrzeby wymiany sezonowej powiadom o tym fakcie

telefonicznie MHC Mobility Truck Assistance podając następujące dane:

- numer rejestracyjny pojazdu
- aktualny stan licznika
- pożądane miejsce i termin wymiany
- imię i nazwisko oraz telefon kontaktowy osoby zgłaszającej zdarzenie.

- ✓ Wymiany sezonowe opon wykonuj tylko we wskazanych serwisach ogumienia współpracujących z MHC Mobility.
- ✓ Płatności za wszelkie usługi są dokonywane bezgotówkowo, płatnika zakupu opon i wymiany sezonowej określa Umowa Wynajmu.
- ✓ Użytkownik ma możliwość sprawdzenia lokalizacji opon oraz zlecenia relokacji korzystając z udostępnionej platformy do zarządzania ogumieniem.

Uszkodzenie opony, awaria opony

- ✓ Użytkownik zobowiązany jest wymienić uszkodzone koło na koło zapasowe i kontynuować jazdę.
- ✓ We wszystkich przypadkach, konieczny jest każdorazowy telefoniczny lub elektroniczny kontakt z MHC Mobility Truck Assistance w celu uzyskania informacji o możliwym sposobie naprawy oraz jego miejscu i terminie.
- ✓ Płatnika wymiany eksploatacyjnej określa Umowa Wynajmu.



UWAGA

Po każdej naprawie pojazdu, w szczególności dot. naprawy ogumienia lub serwisu kół, po przejechaniu 50 km Użytkownik ma obowiązek sprawdzić stan dokręcenia kół.



Szkody komunikacyjne



- ✓ W razie kolizji lub wypadku należy (jeśli to możliwe) zjechać na pobocze drogi, a na autostradzie na miejsce wyznaczone do postoju.
- ✓ Zabezpieczyć miejsce zdarzenia poprzez:
 - włączenie świateł awaryjnych
 - ustawienie trójkąta ostrzegawczego
- ✓ Udzielić pierwszej pomocy poszkodowanym i wezwać pogotowie ratunkowe dzwoniąc pod numer: **112**.
- ✓ Powiadomić Policję (zawsze w przypadku kolizji z OC lub wypadku) oraz poprosić o notatkę Policji określającą sprawcę wypadku.
- ✓ Zabezpieczyć miejsce zdarzenia w taki sposób by umożliwić Policji ustalenie okoliczności zdarzenia (wykonać zdjęcia, ustalić uczestników i świadków zdarzenia, nie zbierać ani nie usuwać żadnych przedmiotów).
- ✓ Skontaktować się z MHC Mobility Truck Assistance dzwoniąc pod numer **+48 22 278 70 00** (celem uzyskania pomocy).
- ✓ Jeśli sprawcą szkody jest osoba inna niż użytkownik, a osoba ta jest znana i niemożliwy jest przyjazd Policji należy spisać na miejscu „Oświadczenie o zdarzeniu” w 2 egzemplarzach uwzględniając dane:
 - numer rejestracyjny, marka i model pojazdów uczestniczących w zdarzeniu
 - numer seryjny polisy OC wraz z danymi Towarzystw Ubezpieczeniowych
 - dane identyfikacyjne kierującego pojazdem i właściciela pojazdu (jeżeli nie jest nią osoba kierująca pojazdem i jeżeli sprawca występuje).
- ✓ W razie kradzieży lub włamania do pojazdu należy powiadomić Policję (uzyskać protokół policyjny z miejsca zdarzenia lub odnotować dane jednostki Policji, która prowadzi sprawę).
- ✓ W celu formalnego dopełnienia zgłoszenia szkody do MHC Mobility (nie później niż w 3 dni od zdarzenia) prosimy o wypełnienie formularza dostępnego na stronie: **<https://mhcmobility.pl/strefa-klienta/zgloszenie-szkody-lub-kradziezy>** lub kontakt telefoniczny **+48 22 223 60 50** od 8-18 od pon-pt.



ZESKANUJ KOD
BY PRZEJŚĆ
DO FORMULARZA

AdBlue

Przed uzupełnieniem AdBlue należy zapoznać się z zaleceniami producenta zapisanymi w instrukcji obsługi.

Technologia AdBlue wymaga by:

- ✓ Przy napełnianiu zbiornika AdBlue używać bezwzględnie czystych przyrządów takich jak: lejki, pojemniki itp.
- ✓ Nie doprowadzić do zanieczyszczenia czynnika AdBlue, jakimkolwiek tłuszczem (w tym pochodzenia organicznego jak np. olej napędowy, oleje, smary, itp.) ze względu na możliwość poważnego uszkodzenia układu AdBlue.
- ✓ W przypadku uszkodzenia układu AdBlue, serwis w obecności kierowcy wykona analizę czynnika AdBlue na obecność tłuszczu, a pozytywny wynik badania laboratoryjnego spowoduje pełne obciążenie użytkownika kosztami interwencji serwisowej (np. wymiany pompy i holowanie itd.).

Winda załadowcza

- ✓ Do samodzielnej obsługi wind załadowczych upoważnione są wyłącznie osoby, które wykazały się umiejętnością ich obsługi, zostały poinformowane o zagrożeniach i ukończyły 18 rok życia.
- ✓ Przed użyciem windy załadowczej operator winien zapoznać się z treścią dokumentacji techniczno-ruchowej, dostarczonej przez Producenta windy i stosować się do jego zaleceń.
- ✓ Używanie windy załadowczej powinno odbywać się przy uruchomionym silniku pojazdu. W przypadku, kiedy nie ma możliwości uruchomienia silnika (rozładunek/załadunek na osiedlu, przyczepa/naczepa odczepiona od samochodu/ciągnika) czas pracy windy nie powinien przekraczać 1/2 godziny, dłuższe użytkowanie windy może spowodować problemy z ponownym uruchomieniem silnika pojazdu.
- ✓ Zabrania się używania windy do celów niezgodnych z jej przeznaczeniem.
- ✓ Zabrania się użytkowania platformy powyżej jej dopuszczalnej ładowności.
- ✓ W przypadku wind składanych zabrania się wjeżdżania na platformę wózkiem widłowym.
- ✓ Zabrania się używania platformy składanej, jako przedłużenia rampy, jej koniec zawsze powinien być oparty o stałe podłoże.
- ✓ Zabrania się podnoszenia i opuszczania osób na platformie z wyjątkiem jej operatora, wyłącznie w przypadku kiedy na platformie zostało zamontowane sterowanie nożne.
- ✓ Zabrania się dokonywania jakichkolwiek modernizacji windy.

Agregat chłodniczy

- ✓ Operator agregatu przed uruchomieniem urządzenia winien zapoznać się z instrukcją obsługi.
- ✓ Operator agregatu z napędem elektrycznym winien uruchamiać agregat przy wyłączonym silniku pojazdu. W przeciwnym razie może dojść do uszkodzenia urządzenia.
- ✓ Do agregatów chłodniczych zasilanych niezależnym silnikiem spalinowym należy stosować wyłącznie olej napędowy.
- ✓ Funkcja start/stop jest stale dezaktywowana w pojazdach doposażonych w agregat chłodniczy.
- ✓ Korzystanie z pojazdu bez uruchamiania agregatu chłodniczego przez okres dłuższy niż dwa tygodnie zobowiązuje użytkownika pojazdu do uruchamiania agregatu przynajmniej raz w tygodniu na minimum 30 minut w celu zachowania prawidłowych parametrów pracy agregatu.
- ✓ Zabrania się używania agregatu chłodniczego do celów niezgodnych z jego przeznaczeniem.
- ✓ Zabrania się dokonywania jakichkolwiek modernizacji instalacji chłodniczej agregatu i instalacji chłodniczej na pojeździe.
- ✓ Ingerencja w układ chłodniczy urządzenia może być dokonywana wyłącznie przez wykwalifikowane służby techniczne, samodzielna ingerencja w układ chłodniczy grozi poparzeniem lub odmrożeniem.

Wyposażenie fabryczne

Każdy pojazd został wyposażony w fabryczne wyposażenie podstawowe obejmujące m.in. apteczkę pierwszej pomocy, trójkąt ostrzegawczy, koło zapasowe, podnośnik, klucz do wymiany kół oraz w kamizelkę odblaskową. W przypadku utraty, zagubienia, uszkodzenia jakiegokolwiek elementu wyposażenia podstawowego należy uzupełnić wyposażenie w możliwie najkrótszym czasie o brakujące elementy lub skontaktować się telefonicznie z infolinią MHC Mobility Truck Assistance.

Koszt uzupełnienia elementów wyposażenia w wyniku ich zagubienia lub uszkodzenia z winy Użytkownika jest kosztem Użytkownika pojazdu.



Zakończenie umowy wynajmu

- ✓ Termin i miejsce zwrotu pojazdu określa Umowa Wynajmu. Przed dokonaniem zwrotu pojazdu należy skontaktować się z pracownikiem MHC.
- ✓ Pojazd zwracany powinien być kompletny, pozbawiony tzw. brandingów, umyty i czysty wewnątrz i na zewnątrz, tak, aby możliwa była jego ocena stanu technicznego.
- ✓ Dokumenty, akcesoria i urządzenia wymagane przy zwrocie:
 - wszystkie komplety kluczy (do pojazdu i urządzeń)
 - dowód rejestracyjny z potwierdzeniem polisy ubezpieczeniowej
 - książka serwisowa
 - instrukcja obsługi pojazdu / wyposażenia dodatkowego
 - instrukcja obsługi radia i urządzeń zamontowanych na pojeździe
 - inne dokumenty wystawiane do poszczególnych pojazdów (np. certyfikat „L”, certyfikat ogranicznika prędkości, książka Sanepid)
 - inne akcesoria i urządzenia otrzymane przez Użytkownika przy wydaniu pojazdu oraz, te w które pojazd został dodatkowo wyposażony w trakcie użytkowania.
- ✓ Ocena stanu technicznego i rozliczenie końcowe.
- ✓ W momencie zdania pojazdu dokonywana jest wstępna weryfikacja pojazdu przez osobę przyjmującą pojazd. Opis stanu technicznego jest zawarty w protokole zdawczo-odbiorczym, którego zgodność ze stanem faktycznym potwierdzają: osoba zwracająca oraz osoba przyjmująca pojazd.
- ✓ Po zdaniu pojazdu następuje szczegółowa weryfikacja uszkodzeń i niezgodności (jeśli to dotyczy) i rozliczenie pomiędzy użytkownikiem, a MHC które obejmuje:
 - braki w zwracanej dokumentacji i urządzeniach
 - różnice pomiędzy przebiegiem zakontraktowanym, a rzeczywistym (jeśli dotyczy)
 - uszkodzenia i szkody w pojeździe
 - inne kwestie określone w przedmiotowej Umowie Wynajmu.
- ✓ W procesie zwrotu pojazdu MHC stosować będzie zapisy publikacji „Przewodnik zwrotu pojazdu”, uznając je jako podstawę przy rozstrzyganiu odpowiedzialności Użytkownika za uszkodzenia powstałe w wyniku codziennej eksploatacji wynajmowanych pojazdów. Publikacja ta zawiera zdjęcia i precyzyjne opisy uszkodzeń z jakimi możemy mieć do czynienia podczas zwrotu pojazdu.





MHC MOBILITY

Powering the future of movement

MHC Mobility Sp. z o.o.

ul. Franciszka Klimczaka 1, 02-797 Warszawa

+48 22 223 60 60

biuro@mhcmobility.pl

 mhcmobility.pl

Copyright © MHC Mobility 2021. All rights reserved

