

RENAULT MOBILNOST



UPUTE ZA KORISNIKE



ODRŽAVANJE I SERVIS VOZILA

Ukoliko je održavanje vozila uključeno u Vaš ugovor, preuzimamo ugovorene retroškovne servisa i rezervnih dijelova, sukladno preporukama proizvođača te isključivo putem ovlaštene Renault servisne mreže.

Molimo Vas da poštujuete servisne intervale propisane od strane proizvođača vozila. Preporučujemo da se ovlaštenom servisnom partneru najavite unaprijed te rezervirate željeni termin.

Nepoštivanje servisnih intervala može dovesti do gubitka jamstva na vozilu i nepriznavanja jamstvenih popravaka iz kojih mogu proizaći dodatni troškovi za Vaše poduzeće.

Kako koristiti uslugu održavanja vozila?

Usluge održavanja i servisiranja vozila koje koristite pružamo isključivo putem ovlaštene Renault servisne mreže te preporučujemo da željeni termin servisa unaprijed najavite i rezervirate.

Pri redovnom servisu provjerite je li servisni savjetnik pravilno ovjerio servisnu knjižicu vozila, ukoliko je ista isporučena uz vozilo.



Što uključuje usluga održavanja?

- \ Troškove redovnih servisa koji su propisani od proizvođača.
- \ Servisne radove koji su potrebni za sigurno korištenje Vašeg vozila (izmjene dijelova uslijed uobičajene i normalne eksploatacije).
- \ Izmjenu ili dopunu tekućina (fluida i ulja) na redovnim servisnim intervalima.
- \ Izmjenu akumulatora, metlica brisača i žarulja u okviru uobičajene upotrebe i normalne eksploatacije vozila.

Što NE uključuje usluga održavanja?

- \ Karticu za parking, gorivo, pranje ili poliranje vozila, pranje motora.
- \ Ugradnju neoriginalnih rezervnih dijelova i dodatne opreme (osvrtna ogledala, antene, krovni nosači).
- \ Servisiranje i održavanje dodatnih nadogradnji, npr. rashladni uređaji, prijenosna navigacija, BT hands free.
- \ Popravke oštećenja na vozilu prouzročene nemarom vozača/korisnika ili suprotno uputama proizvođača vozila.
- \ Popravke uzrokovane nepoštivanjem propisanih servisnih intervala proizvođača te popravke oštećenja vozila koja nisu pokrivena od osiguratelja.
- \ Gubitak dijelova opreme vozila (poklopci kotača, ključevi, antene, zavjesice...).
- \ AdBlue tekućinu i dolijevanje iste.
- \ Dopunu tekućina (fluida i ulja) van redovnih servisnih intervala.

VAŽNO!

Molimo, uvažite sljedeće upute ukoliko održavanje nije uključeno u Vaš ugovor:

- \ nakon preuzimanja novog vozila slijedite upute proizvođača i poštujujte propisane servisne intervale
- \ redovno servisirajte vozilo u skladu s propisanim intervalima, kao i u slučaju kvarova koji utječu na tehničku ispravnost vozila
- \ sve servisne operacije dužni ste pravovremeno obavljati isključivo uovlaštenoj servisnoj mreži proizvođača
- \ redovito kontrolirajte razine tekućina (motorno ulje, rashladna tekućina)





GUME

Ukoliko Vaš ugovor uključuje uslugu guma, preuzimamo ugovorene troškove nabavke novih guma u okviru ugovorne kategorije i količine, uključujući sezonsku zamjenu/montažu te skladištenje.

Kako koristiti uslugu održavanja guma?

Najavite se za sezonsku zamjenu guma 14 dana unaprijed i rezervirajte željeni termin kod naših ugovornih partnera. Popis partnera možete pronaći na internet stranici www.aldautomotive.hr/download ili nazovite pozivni centar na broj 01 6666 060 i provjerite sve potrebne informacije.



Obavijest o sezonskoj zamjeni guma bit će pravovremeno poslana odgovornoj osobi u Vašem poduzeću.

Poštujte zakonsku regulativu sezonske zamjene guma (zakonska obveza zimske opreme u RH od 15.11. tekuće godine do 15.4. iduće godine).

Što uključuje usluga održavanja guma?

- \ Popravak oštećenih guma.
- \ Zamjenu istrošenih guma koji nisu u skladu sa zakonskim propisima.
- \ Sezonsku zamjenu guma u skladu s važećim zakonskim propisima.
- \ Skladištenje guma s unaprijed ugovorenom količinom ljetnih/zimskih guma tijekom cijelog trajanja najma.

Što NE uključuje usluga održavanja guma?

- \ Zamjenske gume uslijed oštećenja i ostalih okolnosti koje nisu predviđene ugovorom o najmu.
- \ Dopunske usluge ili zahtjeve kao npr. punjenje guma dušikom i sl.
- \ Set za popravak guma (kompresor i pjena za krpanje).

VAŽNO!

Molimo, uvažite sljedeće upute ukoliko usluga održavanja guma nije uključena u Vaš ugovor:

- \ Mijenjajte gume kada je dosegnuta propisana minimalna dubina profila, odnosno kada je zakonom propisana zamjena ljetnih/zimskih guma.
- \ Dimenzija guma mora odgovarati podacima navedenim od proizvođača vozila.
- \ Redovito kontrolirajte tlak u gumama.





POMOĆ NA CESTI

Ukoliko Vaš ugovor uključuje uslugu „Pomoć na cesti“, osigurana Vam je pomoć 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu, u Hrvatskoj i svim europskim državama.

U slučaju kvara vozila ili nesreće, osiguran je popravak vozila na licu mjesta (ukoliko okolnosti to omogućuju).

U suprotnom bit će organizirana vuča vozila do najbližeg Renault servisnog partnera, a Vama ćemo organizirati i omogućiti nastavak planiranog puta.

Usluga Pomoć na cesti Vam je dostupna pozivom na broj telefona pozivnog centra 01 6666 060



Pomoć na cesti možete pozvati u slučaju:

- \ Kvarova (motor vozila se ne može pokrenuti ili ste ostali bez goriva)
- \ Natočenog pogrešnog goriva, izgubljenih ili ukradenih ključeva, oštećenih/probušenih guma, kvarova nastalih uslijed naknadno ugrađene opreme, kvarova uslijed alarmnog sustava
- \ Prometne nesreće
- \ Pokušaja krađe ili otuđenja vozila
- \ Vandalizma
- \ Ostalih situacija u kojima vam je potrebna podrška ili informacija

Kako koristiti uslugu Pomoć na cesti?

Kontaktirajte broj usluge Pomoć na cesti i pružite operateru osnovne informacije o vozilu, mjestu događaja i okolnostima. Moguća rješenja koja ćemo Vam ponuditi u skladu s okolnostima u kojima ste se zatekli su:

- \ Povratak kući alternativnim prijevozom
- \ Privremeni boravak (noćenje)
- \ Nastavak putovanja zamjenskim vozilom

Osobe u vozilu koje su obuhvaćene uslugom Pomoć na cesti:

- \ Vozač vozila
- \ Putnici u vozilu, ako njihov broj ne prelazi broj osoba naveden u prometnoj dozvoli.

VAŽNO!

- \ U slučaju prometne nesreće molimo da slijedite upute operatera i odmah obavijestite policiju
- \ Molimo da detaljno slijedite informacije vezano za osiguranje vozila, navedene u nastavku ove upute
- \ Pomoć na cesti ne pokriva troškove stvari u vlasništvu korisnika ili novčane gubitke zbog nemogućnosti korištenja vozila, kao niti slučajeve protuzakonitog korištenja ili postupanja s vozilom te namjerno prouzročene štete





OSIGURANJE VOZILA I UPRAVLJANJE ŠTETAMA

Ukoliko je osiguranje vozila uključeno u Vaš ugovor, u slučaju prometne nezgode ili oštećenja na vozilu, kontaktirajte Pozivni centar, kako bismo Vam osigurali sve potrebne informacije i uputili Vas uprocen prijave šteta.

Ukoliko osiguranje nije uključeno u Vaš ugovor, u slučaju štetnog događaja kontaktirajte predstavnike Vaše osiguravajuće kuće i obavezno obavijestite Pozivni centar o štetnom događaju.



Postupak u slučaju štetnog događaja (poznati ili nepoznati počinitelj):

- \ Obavijestite policiju
- \ Ukoliko ima ozlijeđenih obavijestite hitnu pomoć
- \ Obavijestite Pozivni centar ili Pomoć na cesti
- \ Pažljivo i točno ispunite obrazac "Europsko izvješće o nezgodi" zajedno s drugim sudionikom u nesreći.

Postupak u slučaju krađe vozila ili provale u vozilo:

- \ Obavijestite policiju
- \ Obavijestite Pozivni centar ili Pomoć na cesti

Postupak u slučaju krađe ili gubitka prometne dozvole ili registarskih pločica:

- \ Obavijestite policiju
- \ Obavijestite Pozivni centar ili Pomoć na cesti
- \ Pomoći ćemo Vam pri izradi novih dokumenata ili izdavanju novih registarskih

VAŽNO!

- \ U slučaju većih šteta obavezni ste obavijestiti Pozivni centar bez obzira u kojoj osiguravajućoj kući je vozilo osigurano
- \ Obavezno obavijestite policiju
- \ Ne počinjte popravak bez prethodne procjene štete. Time ćete izbjeći Vaše obaveze kod pokrivanja troškova (svi popravci vozila obavljaju se isključivo u ovlaštenim servisnim centrima)





ZAMJENSKO VOZILO

Ukoliko Vaš ugovor uključuje uslugu zamjenskog vozila, za korištenje iste potrebno je zatražiti autorizaciju pozivom na broj telefona Pozivnog centra na broj 01 6666 060.



„Zamjensko vozilo - PAKET PLUS“

Kod ugovorenog Paketa Plus, zamjensko vozilo prema ugovornoj kategoriji na raspolaganju Vam je neovisno o broju događaja, u sljedećim slučajevima:

- \ Za vrijeme redovnog servisa (1 dan)
- \ Kvara na vozilu (do 10 dana)
- \ Štete na vozilu (do 15 dana)
- \ Krađe vozila (do 30 dana)

Napomena

- \ Vozač je dužan vratiti zamjensko vozilo odmah nakon što prestanu uvjeti po osnovi kojih je koristio zamjensko vozilo

Kako rezervirati zamjensko vozilo?

Kontaktirajte Pozivni centar na broj 01 6666 060, te navedite sljedeće podatke:

- \ Razlog nemogućnosti korištenja vozila
- \ Mjesto i vrijeme gdje želite preuzeti zamjensko vozilo
- \ Predviđeno trajanje upotrebe zamjenskog vozila (u okviru ugovorenih uvjeta)

Prilikom preuzimanja zamjenskog vozila na dogovorenom mjestu, pripremite Vašu vozačku dozvolu.

Povrat zamjenskog vozila

- \ Vozilo vratite u dogovorenom terminu i na dogovorenoj lokaciji.
- \ Količina goriva treba odgovarati onoj koja je evidentirana prilikom preuzimanja vozila.
- \ Kazne za parkiranje moraju biti plaćene ili prijavljene prilikom povrata vozila. Neplaćene kazne fakturirat će se primatelju leasinga uvećane za troškove obrade





POVRAT VOZILA

U nastavku Vas vodimo kroz detaljne upute o cjelokupnom postupku povrata vozila. Poštivanjem upute osiguravate uredno zaključivanje ugovora. Molimo Vas da uvažite ova jednostavna pravila, uz pomoć kojih ćete otkloniti odgovornost Vašeg poduzeća za nepotrebno nastale štete te plaćanje dodatnih popravaka.

Prodajni tim Renault koncesije kontaktirat će odgovornu osobu u Vašem poduzeću 150 dana prije završetka ugovora, a 30 dana prije isteka obavijestit ćemo Vas o detaljima povrata.

Molimo da rezervirate oko 45 minuta za cjelokupni proces. Lokacija za povrat vozila je sjedište ALD Automotive:



Betinska 1, Veliko Polje, 10010 Zagreb

Pozivni centar: +385 (0)1 6666 060

Priprema vozila za povrat

Prilikom povrata vozilo mora biti oprano i očišćeno, a sva dodatna oprema u Vašem vlasništvu pažljivo uklonjena, kako pri tome ne bi nastala dodatna oštećenja koja mogu uzrokovati i dodatni trošak.

Također, potrebno je pripremiti Vaš osobni identifikacijski dokument te sljedeću dokumentaciju i opremu:

- \ Prometnu dozvolu
- \ Policu osiguranja i zelenu kartu
- \ Servisnu knjižica vozila s ovjerenim servisnim pregledima, ukoliko je isporučena uz vozilo
- \ Upute proizvođača za korištenje vozila
- \ Ključeve i duplikate ključeva
- \ Ključeve ili daljinski upravljač za alarm ili blokadu motora (mul-t-lock)
- \ Obaveznu opremu vozila
- \ PP aparat

Zapisnik o povratu vozila

Prilikom povrata, izrađuje se Zapisnik o povratu vozila, u suradnji s neovisnim procjeniteljem DEKRA Ekspert d.o.o. Zapisnik sadrži sljedeće obavezne podatke:

- \ Podatke o vozilu
- \ Popis opreme
- \ Mjesto predaje vozila
- \ Točno stanje kilometara
- \ Datum predaje vozila
- \ Stanje vraćenog vozila





PROCJENA STANJA VOZILA

Točnost podataka o stanju vozila navedenih prilikom povrata te potvrđenih potpisivanjem Zapisnika, važan je podatak za zaključenje ugovora.

Ukoliko je vozilo korišteno u skladu s odredbama Općih uvjeta ugovora o operativnom leasingu i u skladu s uputama proizvođača te predano u prihvatljivom stanju, Vašem poduzeću neće biti zaračunati dodatni troškovi.

Nepravilna upotreba vozila i nepoštivanje uputa proizvođača rezultirat će neprihvatljivim stanjem vozila. Gubitak opreme ili dijelova, sva oštećenja ili štetena vozilu koje ne pokriva osiguravatelj te sva oštećenja koja nisu prihvatljiva prema uputama za povrat vozila, dovest će do eventualnih dodatnih troškova.



Kako bismo Vam omogućili jednostavniju i transparentniju pripremu vozila za povrat, u nastavku navodimo primjere prihvatljivih i neprihvatljivih stanja dijelova vozila. Prikazani su primjeri oštećenja koja su posljedica normalne upotrebe i ne utječu na vrijednost vozila te primjeri oštećenja koja su posljedica izvanrednih događaja, zahtijevaju popravak i umanjuju vrijednost vozila.

Prijava oštećenja prilikom povrata

Ukoliko je osiguranje vozila uključeno u Vaš ugovor, po izvršenom pregledu ina temelju izrađenog zapisnika o povratu vozila moguće je po važećoj polici osiguranja izvršiti prijavu štete eventualnih oštećenja na vozilu, koja do tada nisu prijavljena.

Preliminarni pregled vozila

Ukoliko niste sigurni u samostalnu procjenu stanja Vašeg vozila i nemate ugovorenu uslugu osiguranja, a ne želite dodatne troškove za Vaše poduzeće, omogućavamo Vam preliminarni pregled. Temeljem utvrđenog stanja i izrađenog zapisnika, u mogućnosti ste izvršiti prijavu oštećenja po važećoj polici osiguranja, prije samog povrata vozila. Cijena preliminarnog pregleda vozila definirana je internim Pravilnikom o naknadama.

Rezervacija termina za preliminarni pregled vozila:

Pozivni centar: +385 (0)1 6666 060





PRIMJERI, OPISI I FOTOGRAFIJE PRIHVATLJIVOG I NEPRIHVATLJIVOG STANJA VOZILA PRILIKOM POVRATA

Različite vrste oštećenja klasificirane su u 6 kategorija:

1. Karoserija i vanjska boja
2. Odbojnici i vanjske zaštite
3. Vjetrobransko staklo, stakla i svjetla
4. Unutrašnjost i sjedala
5. Kotači i gume
6. Tovarni prostor



1. Karoserija i vanjska boja

Prihvatljiva oštećenja



Površinske ogrebotine

- Ogrebotine na površinskoj boji; struktura boje nije oštećena i oštećenja se jednostavno saniraju površinskom obradom - poliranjem.



Udubine koje nisu posljedica nesreće

- Najviše dva udubljenja s promjerom manjim od 20 mm na svakoj površini karoserije vozila uslijed kojih nije potreban popravak boje (oštećenja zbog udara vratima kod otvaranja i sl.).
- Oštećenja uslijed ugradnje opreme koja su stručno zatvorena (npr. otvor od antene koja je ugrađena stručno).



Oštećenja uslijed udara kamenčića u vožnji

- Oštećenja prednjeg dijela karoserije uslijed udara kamenčića u vožnji, bez vidljivih prohrđavanja lima.
- Površinsko retuširanje boje koje je izvedeno stručno i u istoj boji kakva je osnovna boja vozila.

Neprihvatljiva oštećenja koja se obračunavaju korisniku



Duboke ogrebotine

- Ogrebotine kod kojih je načeta osnovna boja i potrebno je novo lakiranje radi popravka.
- Više većih ogrebotina na površini koje nagraduju vanjski izgled vozila.



Udubljenja koja su posljedica udara ili sudara

- Nepopravljena ili nestručno otklonjena oštećenja (druga nijansa boje, vidljivo curenje boje, vidljive posljedice brušenja, loše montirani dijelovi karoserije itd.).



Veće udubine karoserije

- Udubljenja veća od 20 mm.
- Više od dva udubljenja na jednoj površini karoserije, iako su manja od 20 mm u promjeru.
- Posljedice agresivnih medija na laku (kemijska sredstva, industrijske i druge naslage, itd.).



2. Odbojnici i vanjske zaštite

Prihvatljiva oštećenja



Površinske ogrebotine odbojnika

- Površinske ogrebotine na odbojnicima koji su obojeni u boji karoserije te se jednostavno poprave retuširanjem.
- Ogrebotine manjih dubina na neobojenim odbojnicima.



Oštećenja na bočnim zaštitnim letvicama

- Ogrebotine ili manje udubine na bočnim zaštitnim letvicama.
- Manje deformacije zaštitnih letvica.

Neprihvatljiva oštećenja koja se obračunavaju korisniku



Dublje ogrebotine odbojnika

- Duboke brazde koje zahtijevaju kitanje i bojenje (kod odbojnika u boji karoserije).



Duboke brazde na bočnim letvicama

- Duboke deformacije, brazde i napuknuća na bočnim letvicama, koja zahtijevaju zamjenu ili reparaturu.



3. Vjetrobransko staklo, stakla i svjetla

Prihvatljiva oštećenja



Manja oštećenja vjetrobranskog stakla

- Najviše tri manje površinske krtotine koje se mogu popraviti kod specijalista za stakla i izvan su vidnog polja vozača i suvozača.



Manja oštećenja na svjetlima

- Manje ogrebotine na svjetlima, bez drugih oštećenja.



Manja oštećenja na farovima

- Manji udarci u staklo farova, bez vidljivih prodiranja vlage - rošenja farova i bez utjecaja na učinkovitost svjetla i sigurnost.

Neprihvatljiva oštećenja koja se obračunavaju korisniku



Oštećenja vjetrobranskog stakla koja se ne mogu reparirati

- Oštećenja vjetrobranskog stakla u vidnom polju vozača i suvozača.
- Napuknuća i brazde u staklu.



Napuknuta svjetla

- Napuknuta stakla svjetlosnih uređaja u koja lako prodire vlaga.
- Razbijena ili napuknuta vanjska ogledala.



Napuknuta stakla farova

- Napuknuće u staklu fara koje se povećava uslijed temperaturnih promjena ili torzijskih opterećenja tijekom vožnje.



4. Unutrašnjost i sjedala

Prihvatljiva oštećenja



Istrošene podne obloge

- Normalna istrošenost tepiha ili unutarnjih obloga koja je nastala uslijed vremena upotrebe i prijeđenih kilometara. Eventualni popravci su izvršeni stručno.



Normalna istrošenost sjedala

- Istrošenost sjedala kao posljedica redovnog korištenja, bez oštećenja tkanine i materijala.

Neprihvatljiva oštećenja koja se obračunavaju korisniku



Probušene unutarnje obloge

- Poderotine ili rupe u podnim oblogama, oblogama vrata, stropa, prtljažnog prostora.
- Plijesan ili druge pojave koje izazivaju stalan i neugodan miris.



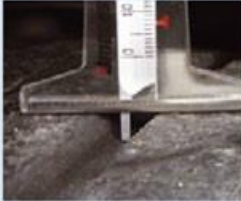
Palež od cigareta

- Palež na tkanini sjedala, podnim oblogama i drugim unutarnjim oblogama.
- Mirje koje se ne mogu odstraniti.
- Evidentno zaprljana i zanemarena unutrašnjost vozila.



5. Kotači i gume

Prihvatljiva oštećenja



Prihvatljiva istrošenost

- TWI (Tire Wear Indicator) koji označava istrošenost pneumatika, sukladno zakonskim odredbama.



Ogrebotine na poklopcu kotača (radkapi)

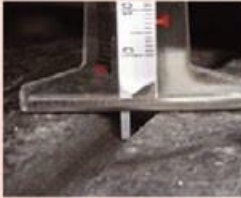
- Površinske ogrebotine na poklopcu kotača uslijed dodira s rubnjacima.
- Ogrebotine i površinska oštećenja koja nisu posljedica udara.



Ogrebotine aluminijskih naplataka

- Površinska oštećenja koja nisu posljedica udara.
- Ogrebotine bočnog ruba aluminijskog naplatka koje je moguće sanirati poliranjem.

Neprihvatljiva oštećenja koja se obračunavaju korisniku



Neprihvatljiva istrošenost

- TWI (Tire Wear Indicator) koji označava istrošenost pneumatika, sukladno zakonskim odredbama.
- Istrošenost pneumatika veća od dopuštene zakonskom odredbom:
 - ljetne gume: dubina profila minimalno 1,6 mm
 - zimske gume: dubina profila minimalno 4 mm.



Polomljeni poklopci kotača

- Polomljen ili oštećen poklopac kotača (radkapa).
- Nedostajući poklopci kotača, ako je vozilo prilikom preuzimanja bilo njima opremljeno.



Veća oštećenja aluminijskih naplataka

- Dublje ogrebotine, posljedice dodira s rubnjakom (pločnikom).
- Nedostatak poklopca AL naplatka.



6. Tovarni prostor

Prihvatljiva oštećenja



Površinska oštećenja podnica

- Površinska oštećenja ili ogrebotine do 30mm.



Površinska oštećenja bočnih stranica

- Površinske ogrebotine (plastike, drva i lima), bez udubljenja ili ispupčenja.

Neprihvatljiva oštećenja koja se obračunavaju korisniku



Veća oštećenja i puknuća podnica

- Oštećenja i udubljenja lima i laka veća od 30mm.



Veća oštećenja i puknuća bočnih stranica

- Površinske ogrebotine veće od 30mm.
- Svako udubljenje ili ispupčenje.
- Puknuća plastike ili nedostatak istih.





POZIVNI CENTAR

Sve zahtjeve ili informacije koje se odnose na korištenje vozila i na usluge uključene u Vašem ugovoru, možete uputiti i dobiti pozivom na broj telefona Pozivnog centra.

Na raspolaganju smo Vam 24/7. Korisnička podrška i savjeti našeg stručnog i profesionalnog tima jednostavnit će Vam korištenje vozila tijekom cijelog trajanja ugovora.

Pozivni centar:

Tel: +385 (0)1 6666 060

Pomoć na cesti:

U Hrvatskoj: 0800 1121

U inozemstvu: +385 1 36 88 331



RENAULT MOBILNOST

Pozivni centar:

Tel: **+385 (0)1 6666 060**

E-mail: **renaultmobilnost@aldautomotive.com**

Pomoć na cesti:

U Hrvatskoj: **0800 1121**

U inozemstvu: **+385 1 36 88331**