



KORISNIČKE UPUTE

Vodič kroz usluge Raiffeisen leasinga

Čestitamo!

Drago nam je što ste nas izabrali kao vašeg leasing partnera. Vjerujemo da će vam naše dugogodišnje iskustvo fleet managementa biti od koristi.

Ove upute će vam pomoći kako biste što efikasnije iskoristili svoja ugovorena prava.

Želimo vam maksimalno olakšati upravljanje vozilom, odnosno voznim parkom, te ako imate dodatnih pitanja, svakako nam se javite.

Preuzimanje vozila u 3 koraka	3
Održavanje vozila	4
Pneumatici	6
Pomoć na cesti i Drugi Auto	7
Zamjensko vozilo	8
Odvoz dovoz	9
Osiguranje i štete	10
Kriteriji kod povrata vozila	11
Važni brojevi	12

1) Potpišite i pošaljite nam Zapisnik

Prilikom preuzimanja novog vozila, potrebno je ispuniti i ovjeriti Zapisnik o preuzimanju. Zatim ga mailom pošaljite vašem referentu, a original pošaljite na adresu:

Raiffeisen leasing d.o.o.
Magazinska cesta 69,
10000 Zagreb.

2) Provjerite vozilo

Pogledajte postoje li vidljiva oštećenja ili nedostaci na vozilu, te odgovara li oprema vašoj narudžbi. Slobodno zatražite prodavača da vam pokaže sve mogućnosti i funkcionalnosti, npr. pomoć pri parkiranju, infotainment sustav i slično.

3) Preuzmite ove stvari

Kod isporuke vozila, trebali biste dobiti i ovo:

- Prometna dozvola
- Police* obveznog i kasko osiguranja, međunarodna karta za osiguranje automobila, te europsko izvješće
- Upute za uporabu vozila
- Rezervni ključ
- Servisni plan održavanja, ako vozilo ne posjeduje servisni plan u elektronskom obliku
- Obavezna oprema* za promet i vatrogasni aparat

* ako je uključeno u vaš ugovor

Kako izgleda održavanje, odnosno popravak vozila?

Usluge održavanja pružamo putem naših servisnih partnera za pojedinu marku vozila.

Servis je potrebno unaprijed najaviti i rezervirati, a nakon obavljenog servisa provjerite je li servisna knjižica ispravno ovjerena, te jesu li evidentirati svi izvršeni radovi na vozilu.

Prilikom posjeta ovlaštenom servisnom centru bitno je napomenuti servisnom savjetniku da imate uključeno održavanje u sklopu vašeg leasing ugovora.

Mi ćemo kao nositelj radnog naloga izdati odobrenje servisnom partneru, te podmiriti troškove izvršenih servisnih radova ukoliko su isti opravdani.

Kada primimo račun, naši će stručnjaci provjeriti izvršene radove, odnosno njihovu tehničku i ekonomsku opravdanost.

U bilo kojem trenutku možete zatražiti informacije o izvršenim radovima, a ako postoje dodatni radovi na vozilu, odobrit ćemo ih uz prethodnu specifikaciju servisnog partnera.

Koje servisne radnje pokriva održavanje?

- propisane servise po servisnoj knjižici, odnosno planu od strane proizvođača
- popravke nastale kao posljedica normalnog habanja unutar ugovorene kilometraže
- nadopuna motornog ulja i motornih tekućina između redovnih servisnih intervala.

Što sve ne obuhvaća ugovor o održavanju vozila

- popravci i održavanje opreme koja je naknadno ugrađena u vozilo
- popravci i uklanjanje kvarova i oštećenja nastalih zbog nestručnih zahvata na vozilu koje ste napravili vi ili neka treća osoba u vezi s radovima koji su obuhvaćeni održavanjem na koje se odnosi ovaj ugovor, odnosno uslijed zahvata bilo koje osobe na vozilu koja nije u vezi s održavanjem na koje se odnosi ovaj ugovor
- popravci koji su posljedica oštećenja vozila, bez obzira na uzrok oštećenja
- popravci kvarova i izmjene dijelova, inače obuhvaćenih propisanim održavanjem, koji su prouzročeni neprimjerenom uporabom vozila ili neprimjerenim načinom vožnje
- nedostaci koji se mogu otkloniti, odnosno kvarovi koji se mogu popraviti temeljem jamstva ili kulantnosti, odnosno isti nedostaci i kvarovi, čije je otklanjanje temeljem jamstva ili kulantnosti odbijeno zbog nepridržavanja uputa proizvođača za uporabu i održavanje vozila, zbog rukovanja vozilom neprimjerenom dobrom gospodarstveniku ili zbog nepoštivanja jamstvenih uvjeta proizvođača
- popravci unutarnjih obloga i tapeciranih dijelova, popravci radio-uređaja, navigacijskog sustava, popravci oštećenja laka, te otklanjanje korozije
- troškovi popravaka obračunati po posebnim ili izvanrednim tarifama (npr. takozvani žurni servisi)

Ako ste ugovorili održavanje pneumatika, mi preuzimamo troškove nabave, izmjene i skladištenje pneumatika.

Kako izgleda održavanje pneumatika?

Uslugu održavanja pneumatika pružamo putem naših servisnih partnera.

Potrebno je unaprijed najaviti i rezervirati željeni termin našem servisnom partneru za sezonsku zamjenu ili ugradnju novih pneumatika.

Mi ćemo kao nositelji radnog naloga izdati odobrenje potrebnih radova ukoliko su isti opravdani.

Koje servisne radnje pokriva održavanje pneumatika?

- nabava novih pneumatika u granicama kakvoće, odnosno unutar razreda koji je ugovoren Dodatkom ugovora o leasingu
- izmjena i balansiranja kotača (sezonski i prilikom nabave novih pneumatika)
- skladištenja guma tijekom sezone nekorisćenja.

Što sve ne obuhvaća ugovor o održavanju pneumatika?

- troškove zamjene naplataka
- punjenje guma dušikom
- kompresor i pjena za krpanje pneumatika
- popravci ili zamjena pneumatika koji su posljedica fizičkog oštećenja.

Ako imate ugovorenu limitiranu uslugu održavanja pneumatika, dinamika i količina novih guma dogovorena je Dodatkom ugovora o leasingu.

Ako imate ugovorenu nelimitiranu uslugu, nove gume nabavljamo kada bude dostignuta propisana propisana minimalna dubina profila na postojećim gumama na vozilu.

Troškove nabave novih guma u oba slučaja snosimo mi.

Ako ste ugovorili pomoć na cesti, računajte na pomoć i mobilnost 0-24 sata, 365 dana godišnje.

Što sve pokrivaju usluge Pomoć na cesti i Drugi auto?

- popravak vozila na cesti (manji popravci koje je moguće obaviti na licu mjesta- istakanje krivo natočenog goriva, dolijevanje goriva, zamjena kotača i guma, zamjena ili punjenje akumulatora, otključavanje zaključanog vozila i sl.)
- prijevoz vozila do lokacije po vašem izboru
- uslugu dostave zamjenskog vozila u roku 45 minuta na adresu po vašoj želji
- korištenje zamjenskog vozila do 5 dana godišnje jednokratno, u sklopu Pomoć na cesti, te 10 dana godišnje jednokratno u sklopu usluge Drugi auto
- preuzimanje zamjenskog vozila s adrese po vašoj želji.

U kojim slučajevima mogu koristiti usluge?

- prometne nezgode
- kvara na vozilu
- nemarno rukovanje vozilom (npr. krivo utočeno gorivo, zaključani ili izgubljeni ključevi i sl.)
- vanjski utjecaji (npr. požar, tuča i sl.)

Usluge drugi Auto možete koristiti u slučajevima:

- prometne nezgode koja je u pokriću auto odgovornosti
- bez obzira jeste li krivi za prometnu nezgodu
- bez obzira je li vozilo nakon prometne nezgode u pokretnom ili nepokretnom stanju

Kako mogu koristiti usluge?

Nazovete besplatni **0800 05 02** ili ako ste u inozemstvu **+385 1 6269 842***. Brojevi su dostupni 0-24h, 365 dana u godini.

Kada završite korištenje zamjenskog vozila, potrebno je nazvati kontaktni centar kako bi ga preuzeli.

*ukoliko je ugovoren paket Pomoć na cesti Europa

U kojim slučajevima mogu koristiti Zamjensko vozilo?

- kod redovnog servisa propisanog od strane proizvođača vozila
- kod sezonske zamjene pneumatika
- kada se dogodi mehanički kvar
- kod redovnog* produženja registracije i tehničkog pregleda

Kako vraćam zamjensko vozilo?

Nakon prestanka najma, vozilo morate vratiti u mjesto i u roku utvrđenim ugovorom s Najmodavcem i to u stanju, s opremom i količinom goriva u kojem ste ga preuzeli.

Korištenjem zamjenskog vozila automatski se obvezujete da:

- vozilo neće preopteretiti, iznajmljivati vozilo, koristi za obuku vozača, prijevoz ili vuču drugih vozila ili prikolica, za plaćeni prijevoz putnika, za utrke, ispitivanja izdržljivosti, ispitivanja brzine, za činjenje bilo kakvih nezakonitih djela; vozilo se mora koristiti pravilno i postupati prema vozilu s pažnjom dobrog gospodarstvenika
- nećete konzumirati duhanske proizvode, niti dozvoliti konzumaciju istih u vozilu
- ako napuštate vozilo, uvijek ćete ga zaključavati sa zatvorenim prozorima, uzimati ključeve i dokumentaciju vozila, te ih uvijek imati pod osobnom kontrolom
- vozit ćete samo po javnim razvrstanim cestama, bez utjecaja alkohola ili narkotika, poštujući sve prometne propise i regulaciju prometa
- brinut ćete o redovnoj tehničkoj ispravnosti vozila, tj. redovito provjeravati tekućinu za hlađenje, ulje, tlak u gumama i dr.
- nećete vršiti nikakve preinake na vozilu
- snosit ćete sve troškove u svezi pogona vozila, goriva, cestarina, mostarina, parkirnih, prekršajnih i drugih sličnih naknada
- nećete prevoziti niti dopustiti prijevoz više putnika ili robe u vozilu od maksimalno dopuštenog; navedenog u prometnoj dozvoli vozila
- vozilo nećete voziti izvan granica RH
- nećete niti ste ovlaštteni preuzimati nikakve obveze u ime Najmodavca u svezi vozila i njegove upotrebe i pogona.

*isključivo ako je ugovorena usluga odvoz dovoz vozila

Ako ste ugovorili uslugu Odvoz dovoz vozila, znači da ćemo doći na vašu adresu. Po završetku servisnih radova, sezonske zamjene guma ili redovnih godišnjih tehničkih pregleda ili registracije, vozilo ćemo vratiti na željeno mjesto.

Korištenje Odvoza dovoza vozila je potrebno unaprijed najaviti i rezervirati uz ove napomene:

- željeni datum i vrijeme korištenja Odvoza dovoza
- lokacija preuzimanja i povrata vozila
- kontakt podatke osobe koja će predati i preuzeti vozilo

Koje sve događaje pokriva Odvoz dovoz?

- redovni servisi propisani od strane proizvođača vozila
- sezonska zamjena pneumatika
- redovno produženje registracije i tehničkog pregleda.

Ako ste ugovorili obvezno i kasko osiguranje, pružamo vam uslugu upravljanja štetama i pomoć u procesu prijave. To uključuje komunikaciju s osiguravajućim društvima, ovlaštenom servisnom mrežom, zaprimanje i obrada računa šetnog događaja.

U slučaju šetnog događaja kontaktirajte nas putem:
+385 (0) 1 6595 000 pon.-pet. 8-16 sati

Kako postupiti u slučaju šetnog događaja s većom materijalnom štetom?

- ako ima ozlijeđenih ili smrtno stradalih učesnika, obvezno pozvati nadležnu postaju policije na broj 192 i hitnu pomoć na broj 194
- ispunite Europsko izvješće o nezgodi zajedno s drugim sudionicima šetnog događaja.

Kako postupiti ako je šetni događaj s manjom materijalnom štetom?

- sudionici su obvezni ukloniti vozila s kolnika radi omogućavanja nesmetanog odvijanja prometa, a ako je moguće, fotografirajte položaj vozila prije uklanjanja
- ispunite Europsko izvješće o nezgodi zajedno sa drugim sudionicima šetnog događaja.

Veća materijalna šteta je ona kod koje vozila imaju oštećene vitalne dijelove za upravljanje i zaustavljanje, a vozila se ne mogu samostalno kretati po prometnici.

Manja materijalna šteta je ona na kojima nisu oštećeni vitalni dijelovi za upravljanje i zaustavljanje, a vozila se mogu samostalno kretati na cesti.

Ne želimo vas neugodno iznenaditi s neočekivanim troškovima nakon povrata vozila. Zato smo napravili uputu kako bi procjena stanja bila što jednostavnija i transparentnija.

Kod procjene stanja ili vrijednosti vozila uvijek ćemo gledati najekonomičniju tehnički moguću varijantu popravka.

Upute možete pronaći na **www.raiffeisen-leasing.hr**, na dnu naslovne stranice, u dijelu Dokumentacija, pod imenom Kriteriji procjene vozila.

Pri izradi uputa vodili smo se pretpostavkom da se radi o normalnom korištenju vozila sukladno prijedenoj kilometraži.

Kod procjene stanja ili vrijednosti vozila uvijek ćemo gledati najekonomičniju tehnički moguću varijantu popravka.

KOGA ZOVEM AKO ZAPNEM NA CESTI?

- Hrvatska **0800 05 02**
- Inozemstvo **+385 (0) 1 6269 842**
- **365 dana u godini od 0 – 24**

ŠTO AKO POŽELIM?

- NADOGRADNJU VOZILA
- PROŠIRITI NIVO USLUGE
- INFORMACIJE O UGOVORU
- REKALKULACIJU UGOVORA
 - **Biraš +385 (0) 1 6595 000**
 - **Pon.-pet. od 8 – 16 sati**

KOME DA SE OBRATIM U SLUČAJU?

- GUBITKA DOKUMENATA
- KOORDINACIJE ŠTETNIH DOGAĐAJA
 - **Biraš +385 (0) 1 6595 000**
 - **Pon.-pet. od 8 – 16 sati**

Lijep pozdrav,
Raiffeisen Leasing Team

Raiffeisen Leasing d.o.o.
Magazinska cesta 69
10000 Zagreb

www.raiffeisen-leasing.hr

Ovaj dio je za vaše bilješke



A series of horizontal dashed lines for taking notes.