# Przewodnik Zwrotu Pojazdów

Samochody osobowe







#### Szanowni Państwo,

Oto druga edycja **Przewodnika Zwrotu Pojazdów**, który zawiera przykłady akceptowalnych i nieakceptowalnych uszkodzeń samochodów osobowych po zakończeniu kontraktu.

W przygotowaniu niniejszej publikacji ekspertów Polskiego Związku Wynajmu i Leasingu Pojazdów wsparli przedstawiciele firm Dekra oraz SGS. Przewodnik jest dostępny dla wszystkich zainteresowanych na stronie **www.pzwlp.pl.** 

Zawartość opartego na standardach PZWLP Przewodnika została **uzupetniona** i rozbudowana: zawiera ponad sto zdjęć z opisami, szerszą listę uszkodzeń akceptowalnych, a także obszerną część informacyjną dla Użytkownika/Kierowcy samochodu. Na końcu publikacji znajdą Państwo – unikalny wśród europejskich organizacji flotowych – przymiar do samodzielnej weryfikacji uszkodzeń samochodu.

Głównym zadaniem Przewodnika jest promowanie zasad bezpiecznej i ekonomicznej eksploatacji aut flotowych. Równie ważne jest dla nas **minimalizowanie kosztów** ponoszonych przez Leasingobiorców (naszych Klientów) oraz Leasingodawców (firmy wynajmu). Dążymy też do uproszczenia procedur i ograniczenia czasu potrzebnego na zakończenie kontraktu.

Dlaczego tak często Leasingobiorca jest obciążany opłatą za uszkodzenia pojazdu po zakończeniu wynajmu? Koszty te powstają, gdy zwracany samochód jest w gorszym stanie, niż wskazywałby na to jego wiek i przebieg. Dodatkowe uszkodzenia – których przykłady opisujemy w Przewodniku jako nieakceptowalne – mają wpływ na utratę wartości handlowej pojazdu, czyli realne straty. Takich strat obydwie strony umowy mogłyby uniknąć, ponieważ stan pojazdu zależy wyłącznie od sposobu użytkowania samochodu przez Użytkownika/Kierowcę, a kluczowe znaczenie ma niezwłoczne zgłaszanie Leasingodawcy wszelkich usterek, uszkodzeń czy uwag do stanu pojazdu.

Życzymy Państwu szerokiej i bezpiecznej drogi,

Zarząd PZWLP

Lipiec 2011 r.

# Najważniejsze obowiązki Użytkownika pojazdu

Każdy Użytkownik samochodu jest zobligowany **do zapoznania się z instrukcją obsługi** auta i ścisłego przestrzegania zawartych w niej wskazówek.

W chwili odbioru samochodu należy **sprawdzić, czy zawiera on kompletne wyposażenie** fabryczne i dodatkowe.

Obowiązkiem Użytkownika jest ściste przestrzeganie terminów i interwatów przeglądów technicznych oraz niezwtoczne zgłaszanie wszelkich zauważonych usterek czy nieprawidtowości (np. ognisk rdzy), aby nie dopuścić do powstania kolejnych uszkodzeń. Niezastosowanie się do tego obowiązku może spowodować utratę ochrony gwarancyjnej producenta pojazdu i narazić Leasingobiorcę na dodatkowe koszty.

#### Do obowiązków Użytkownika pojazdu należy również:

- zabezpieczenie samochodu przez trwałym działaniem niekorzystnych czynników i podjęcie działań zapobiegających pogorszeniu się stanu auta,
- użytkowanie pojazdu zgodnie z przepisami ruchu drogowego,
- użytkowanie pojazdu zgodnie z jego przeznaczeniem,
- dopilnowanie, aby wpisy w książce serwisowej pojazdu były regularne,
- **zwrócenie Leasingodawcy kompletnego pojazdu**, wraz z fabrycznym wyposażeniem, które znajdowało się w aucie w chwili odbioru (patrz: definicje str. 2-3).

# Tabela amortyzacji kosztów naprawy po zwrocie pojazdu, w zależności od jego wieku lub przebiegu

Przebieg w km	Wiek pojazdu liczony od daty pierwszej rejestracji (w miesiącach)					
	0-12	13-24	25-36	37-48	49-60	powyżej 61
do 40.000	15%	20%	25%	30%	35%	40%
40.001-80.000	20%	25%	30%	35%	40%	45%
80.001-120.000	25%	30%	35%	40%	45%	50%
120.001-160.000	30%	35%	40%	45%	50%	55%
powyżej 160.000	35%	40%	45%	50%	55%	60%

#### Tabela amortyzacji nie obejmuje następujących elementów:

**Brak kluczyka od samochodu.** Zryczałtowana opłata za brak kluczyka wynosi 800 zł (równowartość 200€).

Leasingobiorca ma 7 dni kalendarzowych na dostarczenie brakującego kluczyka, licząc od dnia zwrotu pojazdu. Opłata administracyjna w takim przypadku wynosi 200 zł (50€)za każde zdarzenie.

**Brak książki serwisowej.** Zryczałtowana opłata za brak książki serwisowej wynosi 300 zł (70€). **Brak wpisów w książce serwisowej może być traktowany, jak brak tej książki.** 

Braki w wyposażeniu fabrycznym i dodatkowym (patrz: definicje – str. 2-3).

**Istotne informacje dla Użytkownika pojazdu** – ich nieprzestrzeganie może narazić Leasingobiorcę na dodatkowe koszty.

# Eksploatacja samochodu

Regularna obsługa techniczna pojazdu musi być wykonywana systematycznie i zgodnie z wymaganiami oraz wskazówkami producenta pojazdu w wyznaczonych ASO. Sezonowa wymiana opon powinna odbywać się w wyznaczonym terminie oraz we wskazanych punktach serwisowych. Użytkownik jest również odpowiedzialny za codzienną podstawową obsługę pojazdu (np. sprawdzanie ciśnienia w oponach, wymianę żarówek czy uzupełnianie płynu do spryskiwaczy).

# Szkody komunikacyjne

Każda szkoda komunikacyjna musi być zgłoszona Leasingodawcy niezwłocznie po jej wystąpieniu. Niezastosowanie się do tej zasady może spowodować odmowę uznania części lub całości odpowiedzialności przez towarzystwo ubezpieczeniowe oraz obciążenie Leasingobiorcy kosztami.

#### Książka serwisowa

Użyłkownik samochodu zobligowany jest do dopilnowania, aby książka serwisowa była uzupełniana i stemplowana przy każdej obsłudze technicznej auta. Brak książki serwisowej lub brak wpisów będzie obciążał Leasingobiorcę.

### **Dokumenty**

Wszystkie dokumenty samochodu (w tym: instrukcję obsługi, dowód rejestracyjny z aktualnym badaniem technicznym, polisę ubezpieczeniową, wypełnioną książkę serwisową czy kody do radia) oraz wszelkie inne związane z autem dokumenty – należy zwrócić w odpowiednim stanie. Podczas zwrotu pojazdu muszą one znajdować się w samochodzie.

#### Kluczyki do samochodu

Razem z pojazdem należy zwrócić wszystkie wydane kluczyki (2 lub więcej – w zależności od marki pojazdu) wraz z wydanymi w chwili odbioru auta pilotami do alarmu, transponderami immobilizera itp. Wszelkie zwracane elementy powinny być sprawne i w dokładnie takiej liczbie, w jakiej były wydane, a zamki drzwi lub pokryw kompletne i nieuszkodzone.

# Wyposażenie fabryczne

Obowiązkiem Użytkownika jest zwrot wszystkich kluczyków oraz właściwe użytkowanie wyposażenia fabrycznego, które znajdowało się w aucie w chwili odbioru, tj.: instrukcja obsługi i książka serwisowa (wraz z etui), podnośnik, koło zapasowe lub zestaw naprawczy, komplet kluczy do kół, śruba zabezpieczająca do kół (jeśli była dostarczona), roleta bagażnika, kraty i siatki oddzielające, akcesoria i inne elementy.

Do obowiązków Użytkownika należy również **niezwłoczne poinformowanie Leasingodawcy o wszelkich brakach lub uszkodzeniach** w wyposażeniu fabrycznym.

#### Wyposażenie dodatkowe

Wyposażenie dodatkowe to elementy ponadstandardowe, w które samochód wyposażony został fabrycznie lub u dealera, a koszt tego wyposażenia jest elementem raty leasingowej.

Do tej grupy należy zaliczyć m.in. zmieniarkę płyt CD, sprzęt do nawigacji, sprzęt audiovideo, bagażnik dachowy, dodatkowe fotele itp.

Wszelkie elementy wyposażenia dodatkowego muszą być właściwie eksploatowane, sprawne i wolne od uszkodzeń mechanicznych.

# Inne akcesoria, poza wyposażeniem fabrycznym i dodatkowym

Montaż wszelkich urządzeń niestanowiących wyposażenia fabrycznego i dodatkowego pojazdu – np. zestawu głośnomówiącego, radia CB, monitora – jest dopuszczalny wyłącznie w sposób bezinwazyjny, za pomocą odpowiednich uchwytów. Akcesoria takie muszą mieć aktualne homologacje, aby nie wpływały na działanie pozostałych urządzeń w samochodzie i bezpieczeństwo podróżujących. Po okresie wynajmu/leasingu, akcesoria te powinny być wymontowane bez pozostawienia trwałych śladów.

Urządzenia zmieniające substancję pojazdu – np. hak holowniczy, moduł zwiększający moc, felgi o większej średnicy, spoilery – mogą być zamontowane **wyłącznie po uzyskaniu akceptacji managera floty i pisemnej zgody Leasingodawcy**, ponieważ mają wpływ na zmiany interwałów i kosztów przeglądów/serwisu.

# Okleinv

Umieszczenie na pojeździe jakichkolwiek oklein wymaga akceptacji managera floty oraz pisemnej zgody Leasingodawcy.

Wszelkie naklejone napisy i znaki reklamowe powinny być usunięte przed oddaniem pojazdu. Po usuniętych elementach nie mogą pozostać żadne uszkodzenia ani odbarwienia lakieru. W przypadku pozostawienia znaków reklamowych na samochodzie, koszt ich usunięcia będzie obciążał Leasingobiorcę.

# Zwrot pojazdu

Datę zwrotu pojazdu Użytkownik powinien ustalić z managerem floty. Zwracany samochód należy przygotować do odbioru – umyć go i poczekać aż wyschnie, aby umożliwić oględziny nadwozia. Wnętrze pojazdu powinno być czyste oraz wolne od trwałych i nieprzyjemnych zapachów (np. tytoń, zapachy odzwierzęce i organiczne).

Samochody nieprzygotowane do odbioru będą dokładnie opisywane po ich umyciu, a zanotowane wówczas uszkodzenia **będą obciążaty Leasingobiorcę.** 

Podstawą kalkulacji kosztów uszkodzeń są katalogi producentów pojazdów.

# Sprawny pojazd

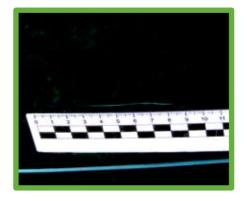
W przypadku samochodów z założenia serwisowanych poza wskazanymi przez Leasingodawcę punktami, podczas zwrotu pojazdu oceniana jest również prawidłowość wykonanych czynności obsługowych, naprawczych i montażowych.

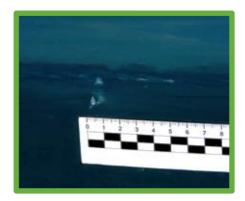
Zarysowania lakieru, niezależnie od ich powierzchni i rozmiaru, jeżeli głębokość zarysowań wskazuje, że mogą być usunięte w wyniku polerowania (nie są wyczuwalne po przesunięciu po nich paznokciem).





Zarysowania lakieru niemożliwe do usunięcia przez polerowanie, ale niesięgające do warstwy zabezpieczenia antykorozyjnego, o ile nie występuje więcej niż jedno zarysowanie na dany element nadwozia oraz jeżeli długość zarysowań nie przekracza 100 mm, szerokość 5 mm lub ich powierzchnia mieści się w okręgu o średnicy 20 mm.





Zarysowania lakieru sięgające do warstwy zabezpieczenia antykorozyjnego, niezależnie od ich rozmiaru.





Zarysowania lakieru, których nie można usunąć za pomocą polerowania, a długość zarysowań przekracza 100 mm, szerokość – 5 mm lub ich powierzchnia wykracza poza okrąg o średnicy 20 mm.





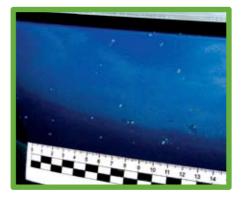
Ubytki lakieru (np. spowodowane przez uderzenia kamieni), jeżeli średnica żadnego z nich nie przekracza 3 mm oraz nie doszło do naruszenia warstwy zabezpieczenia antykorozyjnego. W przypadku elementów z tworzywa sztucznego lub kompozytów nie występują ubytki w materiale podłoża.





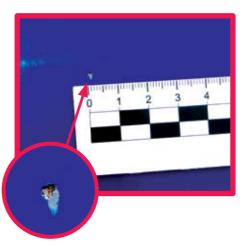
Ubytki lakieru przedniej pokrywy i lakierowanego przedniego zderzaka, spowodowane przez uderzenia (np. kamieni), jeżeli średnica żadnego z nich nie przekracza 3 mm oraz nie doszło do naruszenia warstwy zabezpieczenia antykorozyjnego. W przypadku elementów z tworzywa sztucznego lub kompozytów nie występują ubytki w materiale podłoża.



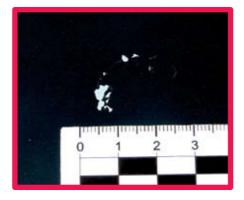


Ubytki lakieru (odpryski), których średnica przekracza 3 mm lub w ich obrębie doszło do naruszenia warstwy zabezpieczenia antykorozyjnego.



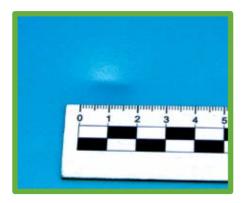


Ślady destrukcji lakieru, których nie można usunąć przez polerowanie, niezależnie od ich rozmiaru (np. ptasie odchody lub ślady po antenie CB).

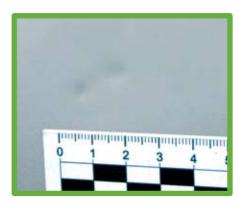




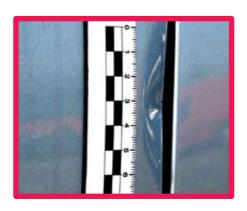
Średnica pojedynczego wgniecenia lub śladu uderzenia (bez pęknięcia powłoki lakierniczej) nie może przekraczać 20 mm.



Liczba wgnieceń lub śladów uderzenia nie może przekroczyć 3 na dany element nadwozia, np. drzwi lub błotnik. Dopuszczalne są maksymalnie 3 uszkodzone elementy.



Wgniecenia, które naruszają powłokę lakierniczą (np. pęknięcie), a ich średnica przekracza 20 mm, albo jest ich więcej niż 3 na jeden element nadwozia lub występują na ponad 3 elementach.



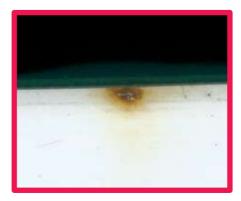


Zamontowany samodzielnie przez Użytkownika osprzęt i/lub ślady po jego demontażu.



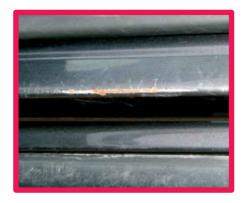








Wszelkie ślady korozji, niezależnie od rozmiaru i pochodzenia.





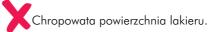
Wszelkie naprawy blacharskie i lakiernicze, które zostały wykonane bez należytej staranności lub niezgodnie z obowiązującą technologią producenta pojazdu (np. łuszczenie lakieru, odparzenia, chropowata powierzchnia lakieru).

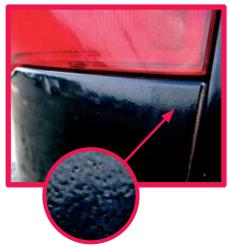






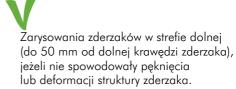






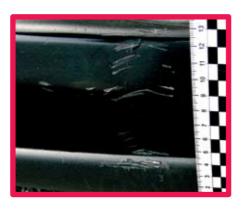
Zarysowania zderzaka bez ubytków materiału (maksymalnie jedno na dany element), nawet jeżeli nie można ich usunąć przez polerowanie. Ich długość nie przekracza 100 mm, szerokość 5 mm lub ich powierzchnia mieści się w okręgu o średnicy 20 mm.







Zarysowania zderzaków poza strefą
dolną (powyżej 50 mm od dolnej
krawędzi zderzaka), których nie można
usunąć za pomocą polerowania.
Ich długość przekracza 100 mm,
a szerokość 5 mm lub średnica
zarysowań jest większa niż 20 mm.





Zarysowania zderzaków z ubytkami materiału.

Zarysowania zderzaków poza strefą dolną (powyżej 50 mm od dolnej krawędzi zderzaka), których nie można usunąć za pomocą polerowania, jeżeli jest więcej niż jedno zarysowanie na danym elemencie.



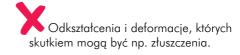














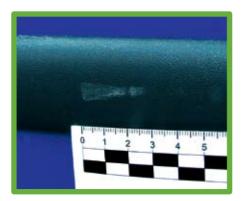








Zarysowania elementów wyposażenia zewnętrznego nadwozia (maksymalnie jedno na dany element), bez ubytków materiału podłoża, jeżeli długość zarysowań nie przekracza 50 mm, szerokość 5 mm lub ich powierzchnia nie wykracza poza okrąg o średnicy 20 mm.





Zarysowania elementów wyposażenia zewnętrznego nadwozia, których nie można usunąć za pomocą polerowania, jest ich więcej niż jedno na dany element lub spowodowały ubytek materiału podłoża, albo długość zarysowań przekracza 50 mm, szerokość – 5 mm lub średnica jest większa niż 20 mm.





Wszelkie pęknięcia elementów wyposażenia zewnętrznego nadwozia oraz wszelkie odkształcenia.





Nieprawidłowe zamocowanie któregokolwiek z elementów wyposażenia zewnętrznego nadwozia lub uszkodzone uchwyty mocujące.







Zarysowania obudowy lusterka (maksymalnie jedno na element), których długość nie przekracza 50 mm, szerokość 5 mm lub powierzchnia nie wykracza poza okrąg o średnicy 20 mm, jeżeli nie ma ubytków materiału obudowy lusterka.



Zarysowania obudowy lusterka, których nie można usunąć za pomocą polerowania, jest ich więcej niż jedno na dany element lub spowodowały ubytek materiału podłoża, a długość zarysowań przekracza 50 mm lub szerokość jest większa niż 5 mm lub średnica jest większa niż 20 mm.





Wszelkie pęknięcia obudowy lusterek.



Wszelkie uszkodzenia mechaniczne szkieł lusterek (zarysowania, pęknięcia).



Naklejki na szybach, które nie ograniczają funkcjonalności i widoczności lub nie mają wpływu na bezpieczeństwo kierującego.



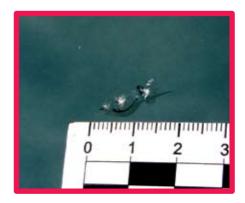


Wszelkie uszkodzenia szyb ograniczające przejrzystość, np. zarysowania.



Wszelkie uszkodzenia szyb powodujące pęknięcie którejkolwiek z warstw szyby, niezależnie od ich wielkości i miejsca występowania, również uszkodzenia punktowe, np. odpryski.









Uszczelki szyb niekompletne, z ubytkiem materiału lub odkształcone, niezależnie od ich wielkości i miejsca występowania.





Uszczelki drzwi i pokryw niekompletne lub mechanicznie uszkodzone, np. rozerwane.





Wszelkie oznaczenia naniesione przez Użytkownika (w tym okleiny reklamowe) oraz ślady po usunięciu oznaczeń (w tym uszkodzenia powłoki lakierniczej).



Wybarwienia lub wyblaknięcia lakieru oraz różnice w odcieniu lakieru lub jego połysku, które są wynikiem użytkowania





Ślady obcych substancji na nadwoziu i elementach jego wyposażenia (np. smoła), jeżeli nie można ich usunąć w ramach podstawowego mycia.



Uszkodzenia powierzchni reflektorów i lamp, które nie spowodowały pęknięcia szkła lub przezroczystej osłony i nie ograniczają ich funkcjonalności.





Uszkodzenia reflektorów i lamp ograniczające ich funkcjonalność, np. połamane lub sklejone uchwyty mocujące, niezależnie od wielkości uszkodzenia.





Uszkodzenia reflektorów i lamp ograniczające ich funkcjonalność - niezależnie od wielkości uszkodzenia.



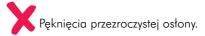


Zarysowania i odpryski.











Elementy wyposażenia wnętrza pojazdu (np. deska rozdzielcza, konsola środkowa, tapicerka drzwi, wykładziny) ze śladami normalnej eksploatacji, takich jak wytarcia bez ubytków materiału, z zabrudzeniami możliwymi do usunięcia podczas podstawowego czyszczenia.





Elementy wyposażenia wnętrza pojazdu (np. deska rozdzielcza, konsola środkowa, tapicerka drzwi, wykładziny) z zabrudzeniami niemożliwymi do usunięcia podczas podstawowego czyszczenia (np. pozostałości po naklejkach).





Elementy wyposażenia wnętrza pojazdu (np. deska rozdzielcza, konsola środkowa, tapicerka drzwi, wykładziny) mechanicznie uszkodzone.

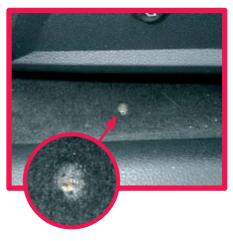












Elementy wyposażenia wnętrza pojazdu (np. deska rozdzielcza, konsola środkowa, tapicerka drzwi, wykładziny) mechanicznie uszkodzone. Połamane lub ograniczające funkcjonalność uchwyty lub osłony.











Fotele noszące ślady normalnej eksploatacji, np. wytarcia poszyć (o ile nie doszło do rozerwania tapicerki), deformacje gąbki foteli (o ile nie wynikają z przewożenia ładunków niezgodnych z przeznaczeniem pojazdu), zabrudzenia (o ile możliwe jest ich usunięcie w trakcie podstawowego czyszczenia).





Pasy bezpieczeństwa zdekompletowane, niesprawne mechanizmy lub mechanicznie uszkodzone taśmy pasów, np. przepalone, przecięte, rozerwane.





Poszycia lub osłony tapicerskie foteli uszkodzone mechanicznie, np. pęknięte, rozerwane, przecięte, przepalone.



Poszycia lub osłony foteli zabrudzone w stopniu uniemożliwiającym usunięcie plam w ramach podstawowego czyszczenia.



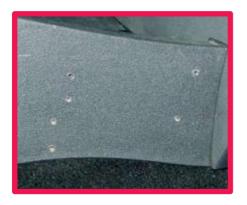
Trwale poplamiona tapicerka.



Substancje przyklejone do materiału w sposób uniemożliwiający ich usunięcie w ramach podstawowego czyszczenia (np. guma do żucia).



Wszelkie ślady po zamontowanym przez użytkownika dodatkowym wyposażeniu, np. wywiercone otwory (również w przypadku, gdy zamontowane wyposażenie pozostało w pojeździe), pozostałości kleju, odkształcenia.











Wykładziny przestrzeni bagażowej i osłony słupków ze śladami wynikającymi z normalnej eksploatacji, np. wytarcia czy zarysowania wynikające z przewożenia ładunków zgodnych z przeznaczeniem pojazdu.





Elementy wyposażenia przestrzeni bagażowej (w tym wykładziny i osłony) uszkodzone, np. zaplamione, pęknięte, rozerwane, przepalone lub odkształcone.





Wszelkie uszkodzenia ograniczające funkcjonalność bagażnika.



Elementy wyposażenia przestrzeni bagażowej zaplamione (ślady po przewożeniu zwierząt i zapachy odzwierzęce).



Zarysowania lub złuszczenie lakieru na felgach lub tarczach kół, bez ubytków materiału.







Tarcze kół lub felgi uszkodzone (np. odkształcone lub z ubytkami materiału).





Zarysowania kołpaków i złuszczenie lakieru.



Uszkodzenia kołpaków, np. pęknięcia, deformacje, ubytki. Brak kołpaka/-ów lub kołpaki różnego typu.



Wszelkie uszkodzenia mechaniczne opon, takie jak wybrzuszenie, rozerwanie, wyrwanie klocków bieżnika, ślady napraw na bokach.





Wszelkie braki w porównaniu do stanu, w jakim Użytkownik otrzymywał pojazd, np. półek, maskownic, osłon.





Brak osłon, np. maskownicy miejsca na radio.





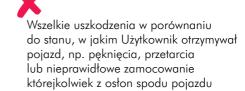






Braki lub różnice w elementach komory silnika (w porównaniu do stanu kompletacji fabrycznej, z jakim Użytkownik otrzymywał pojazd), wszelkie uszkodzenia lub elementy niezgodne – pod względem parametrów technicznych komory silnika – z zalecanymi przez producenta pojazdu.







Wszelkie braki w porównaniu do stanu, w jakim Użytkownik otrzymywał pojazd, np. brak osłon nadkoli.



7dekom

Zdekompletowany zestaw naprawczy, np. brak lewarka, klucza do kół czy śruby zabezpieczającej.



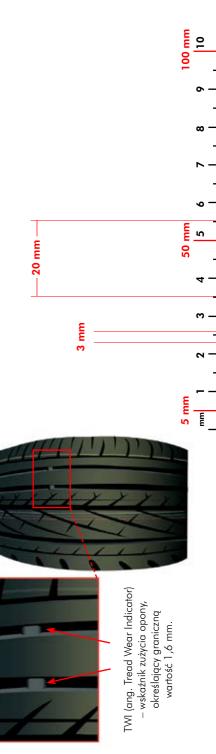
# Spis treści

stotne informacje i obowiązki			
Jżytkownika pojazdu			
Nadwozie			
Lakier, wgniecenia, korozja, naprawy blacharsko-lakiernicze Zderzaki Atrapy, osłony, listwy, wyposażenie Lusterka, szyby, uszczelki Okleiny Oświetlenie	4 11 14 16 19 20		
Vnętrze			
Normatywne zużycie, zabrudzenia, uszkodzenia mechaniczne Fotele Wyposażenie dodatkowe Przestrzeń bagażowa	22 25 27 28		
Koła Pojązd Wyposążenie	29		





www.pzwlp.pl









www.pzwlp.pl