

Jeśli klient **zgłasza potrzebę** skorzystania z pojazdu zastępczego Postępuj zgodnie z poniższymi wytycznymi

KOMU PRZYSŁUGUJE POJAZD ZASTĘPCZY Z OC? PODSTAWY PRAWNE!

Weryfikacja kosztorysów i faktur przedstawionych przez klienta (również za Pojazd Zastępczy) – zasada minimalizacji kosztów.

Art. 361 Kodeksu Cywilnego

§ 1. Zobowiązany do odszkodowania ponosi odpowiedzialność tylko za normalne następstwa działania lub zaniechania, z którego szkoda wynikła.

§ 2. W powyższych granicach, w braku odmiennego przepisu ustawy lub postanowienia umowy, naprawienie szkody obejmuje straty, które poszkodowany poniósł, oraz korzyści, które mógłby osiągnąć, gdyby mu szkody nie wyrządzono.

Uchwała Sądu Najwyższego z dnia 22 listopada 2013 r.: „odpowiedzialność ubezpieczyciela z tytułu umowy obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych obejmuje celowe i ekonomicznie uzasadnione wydatki na najem pojazdu zastępczego poniesione przez poszkodowanego w okresie niezbędnym do nabycia innego pojazdu mechanicznego, jeżeli odszkodowanie ustalone zostało w wysokości odpowiadającej różnicy pomiędzy wartością pojazdu mechanicznego sprzed zdarzenia powodującego szkodę a wartością pojazdu w stanie uszkodzonym, którego naprawa okazała się niemożliwa lub nieopłacalna.”

KIEDY ZAJMIESZ SIĘ ORGANIZACJĄ POJAZDU ZASTĘPCZEGO?

W szkodach zgłaszanych z ryzyka OC komunikacyjne, BLS, OCSzW możesz zająć się organizacją pojazdu zastępczego, gdy klient poinformuje Cię, że potrzebuje pojazdu zastępczego i:

- samochód jest niejezdny
- klient potrzebuje najmu pojazdu w klasie A, B, C, D, D Premium, E, F, I, Crossover, SUV, SUV Premium, Van (K), małe dostawcze (M), N, R, motocykle
- klient nie ma zbyt wielu wymagań względem pojazdu zastępczego.

W JAKIEJ SYTUACJI POZOSTAWISZ ORGANIZACJĘ POJAZDU DLA DZIAŁU POJAZDÓW ZASTĘPCZYCH?

W następujących sytuacjach organizację pojazdu zastępczego pozostaw dla działu pojazdów zastępczych, poprzez oznaczenie w szkodzie, że Klient potrzebuje najmu, pilnie na konkretną datę ale najem nie został zorganizowany:

- klient potrzebuje pojazdu zastępczego na już (dziś, jutro), a jego samochodem można się poruszać
- klient potrzebuje pojazdu z segmentu G, ciężarowego, specjalistycznego
- klient podaje dużą liczbę potrzeb
- w sprawie jest skomplikowana sytuacja, np. sprawa trafiła do sądu, ponieważ sprawca nie przyznaje się do winy, trwa postępowanie spadkowe – właściciel uszkodzonego pojazdu nie żyje

WAŻNE! Jeżeli klient zgłasza potrzebę korzystania z pojazdu zastępczego, a wybrał rozliczenie bezgotówkowe z Warsztatem Rekomendowanym w pierwszej kolejności zweryfikuj, czy WR może wydać klientowi pojazd zastępczy.

KIEDY POJAZD JEST NIEJEZDNY?

Uszkodzenia wskazujące na brak jezdności pojazdu

- reflektory, kierunkowskazy: wyrwane z zaczepów, zbite, pęknięte, nie świecą, itp.
- światła tylne: wyrwane z zaczepów, zbite, pęknięte, nie świecą
- drzwi boczne i tylne: nie otwierają się, otwierają się częściowo, są wygięte (w sposób, który uniemożliwia wsiadanie lub może powodować powiększenie się szkody), nie można domknąć/zamknąć itp.
- bagażnik: nie otwiera się, nie można domknąć
- koło: uderzenie w koło (zarysowanie felgi nie kwalifikuje pojazdu jako niejezdnego)
- *opona: przecięta/zniszczona*
- *tablica rejestracyjna: odpadła, posiada uszkodzone oświetlenie, pocięta tak że nie widać na niej oznaczeń*
- *osłona chłodnicy/grill – kratka jest połamana, odpadła*
- wycieki płynów, *np. płyn do spryskiwaczy*
- poduszki powietrzne wystrzelone
- wystające elementy: np. urwany z zaczepów zderzak, odstający błotnik, itp.
- *rozległe pęknięcia w elementach karoserii: np. dziura w zderzaku (do oceny na statusie szkody na podstawie zdjęć)*
- szyba czołowa: zbita, pęknięta, odprysk
- szyby boczne, tylna, szyberdach: zbite, nie zamyka się
- samochód się nie uruchamia
- zatrzymany dowód rejestracyjny
- lusterko boczne lewe *i prawe* – urwane, zbite
- uszkodzenia układu hamulcowego, kierowniczego, nośnego
- **uszkodzony klakson**
- *uszkodzona instalacja gazowa (LPG)*
- *zapalone kontrolki na desce rozdzielczej, np. od poduszek powietrznych, kontrolki pasów*

- *uszkodzone czujniki parkowania, czujniki podczas jazdy cały czas wydają sygnały dźwiękowe*

JAKIE WYMAGANIA KLIENTA MOGĄ SPEŁNIĆ NASZE WYPOŻYCZALNIE?

- Zniesiony udział własny (wszystkie wypożyczalnie) – wyjątkiem jest najem motocykla. (Jeśli klient jest płatnikiem VAT, to niektóre wypożyczalnie mogą pobrać od niego zaliczkę na poczet VAT'u. Jeśli kwota podatku przekroczy zaliczkę, klient będzie do niej dopłacał, jeśli kwota będzie niższa, klient otrzyma zwrot nadpłaty.)
- Brak pobierania kaucji przy wydawaniu pojazdu (wszystkie wypożyczalnie)
- Brak limitu kilometrów (wszystkie wypożyczalnie)
- Możliwość przewozu zwierząt (wszystkie wypożyczalnie)
- Wyjazd pojazdem zastępczym do krajów UE (wszystkie wypożyczalnie)
- Montaż w pojeździe urządzenia „Toll Collect”

W związku z tym, że dostępność pojazdów z napędem hybrydowym w skali kraju nie jest za duża – w każdym przypadku organizacji najmu takiego pojazdu w pierwszej kolejności należy skontaktować się telefonicznie z wypożyczalnią i potwierdzić jego dostępność.

JAKIE INFORMACJE NALEŻY POBRAĆ OD KLIENTA DO ORGANIZACJI POJAZDU?

Zapytaj Klienta o potrzeby względem organizacji pojazdu zastępczego. Ustal:

- jeśli pojazd kwalifikuje się na organizację niższego segmentu, zaproponuj przykładowy pojazd zgodnie z tabelą kierowności
- na kiedy klient potrzebuje najmu,
- pod jaki adres należy podstawić pojazd zastępczy
- jakie klient ma potrzeby względem pojazdu zastępczego – Pamiętaj, aby potrzeby klienta rozpoznawać zadając pytanie otwarte, np. “Jakie potrzeby ma Pan/i względem pojazdu zastępczego?”
- kto będzie odbierał pojazd oraz numer telefonu do tej osoby – pamiętaj, że jeśli inna osoba niż poszkodowany będzie odbierać pojazd zastępczy poinformuj klienta o konieczności posiadania upoważnienia do odbioru pojazdu.

Uwaga! Godzina podstawienia, którą wybierasz w aplikacji lub ustalasz z wypożyczalnią, jest orientacyjna. Nigdy nie gwarantuj klientom, że otrzymają pojazd zastępczy o konkretnej godzinie, ponieważ ta jest do ustalenia bezpośrednio z wypożyczalnią.

JAKI KOMUNIKAT PRZEKAZAĆ JEŚLI ORGANIZUJESZ POJAZD?

„Zajmę się organizacją pojazdu zastępczego dla Pana/Pani. Warta pokryje koszty po przyjęciu odpowiedzialności. Otrzyma Pan/Pani sms z danymi wypożyczalni, w której najem zostanie zlecony. Pani/Pana dane kontaktowe przekazuję do wypożyczalni, która skontaktuje się w sprawie podstawienia pojazdu.”

Jeśli klient wybiera rozliczenie gotówkowe do komunikatu dodaj:

"Proszę o jak najszybsze przesłanie zdjęć pojazdu zgodnie z instrukcją jaką Pan/Pani otrzyma, dowodu rejestracyjnego i numeru konta (jeśli klient nie uzupełnił go podczas rozmowy). Termin przesłania wymaganych dokumentów może mieć wpływ na ustalenie zasadnego czasu najmu pojazdu zastępczego."

*Jeżeli klient zapyta, jaki ma czas na wysyłkę, należy wskazać 2 dni robocze.

*Jeżeli klient zapyta, z czego wynika obowiązek szybkiego przesłania dokumentów albo dlaczego powinien to zrobić, należy go poinformować, że przepisy prawa nakładają na poszkodowanego obowiązek współdziałania z ubezpieczycielem i minimalizowania skutków szkody (art. 354 i 826 k.c.).

CO OZNACZYĆ W XYZ?

Organizacja PZ

W każdej sytuacji, w której podejmujesz się organizacji pojazdu zastępczego w XYZ oznacz, że pojazd zastępczy jest potrzebny, pilnie/konkretna data oraz, że najem nie został zorganizowany.

Zasady organizacji niższego segmentu

- Postępuj zgodnie z wytycznymi opisanymi w tabeli kierowności.
- Możesz uzyskać zgodę na najem pojazdu kasy niższej od pracownika firmy, która jest użytkownikiem.
- Możesz podać klientowi inny przykładowy pojazd z tabeli stawek.
- W segmentach B, C, D zapytaj klienta o zgodę na organizację pojazdu klasy niższej, ale w pierwszej kolejności spróbuj zlecić najem w flocie dedykowanej. Jeśli pojazd z floty dedykowanej nie będzie dostępny – zleć najem pojazdu klasy niższej (jeśli klient się zgodził). Możesz sprawdzić dostępność floty dedykowanej podczas rozmowy z klientem, lub po zakończeniu rozmowy.
- Jeśli klient zapyta czy zostanie mu zorganizowany ten konkretny przykładowy pojazd, poinformuj, że organizowany będzie pojazd typu np. Toyota Aygo. Niekoniecznie zostanie zorganizowany ten pojazd, ponieważ może okazać się, że ten będzie niedostępny. Jeśli klientowi będzie zależało na tym konkretnym pojeździe, możesz poinformować, że przekażesz do wypożyczalni prośbę klienta o najem tego pojazdu, ale czy go otrzyma zależy od jego dostępności.
- Kierujemy się kolejnością wypożyczalni ustaloną dla segmentu, który organizujemy.
- Jeśli klient poinformuje, że interesuje go tylko pojazd jego klasy, możemy odstąpić od propozycji.
- Dostępność pojazdu możemy sprawdzić po zakończeniu rozmowy. Jeśli okaże się, że pojazd klasy niższej nie jest dostępny, należy zorganizować pojazd klasy klienta.

- Informację o uzyskaniu zgody od klienta należy zapisać w zadaniach Pojazd zastępczy i Weryfikacja czasu wynajmu.
- Jeśli klient zgodzi się na najem klasy niższej, w piśmie do wypożyczalni nie wpisuj segmentu pojazdu uszkodzonego, tylko odpowiedni segment niższy.
- W komunikacie PZ podajemy klientowi stawkę obowiązującą w przypadku klasy pojazdu klienta, nie stawkę za niższy segment.
- Jeśli klient zapyta jakiej klasy jest ten przykładowy pojazd – możesz udzielić klientowi informacji. Dopóki klient nie zapyta, nie informuj go o tym.
- Zlecając najem pojazdu zastępczego niższej klasy w aplikacji Wypożyczalni 12 zostaw w uwagach informacje „DOWNGRADE”. Dzięki tej krótkiej notatce wypożyczalnia będzie wiedziała, że jeśli z jakichś względów okaże się, że nie ma pojazdu w danym segmencie, będzie mogła podstawić pojazd segmentu wyższego.

Kierowalność

KIEROWALNOŚĆ		Jeśli szkodę zgłasza osoba decyzyjna - właściciel/współwłaściciel/ użytkownik - zaproponuj PZ poniższej klasy	
		Segment	
		B	
<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div> <div>6</div> <div>7</div> <div>8</div>	1	Wypożyczalnia A	
	2	Wypożyczalnia B	
	3	Wypożyczalnia C	
	4	Wypożyczalnia D	
	5	Wypożyczalnia E	
	6	Wypożyczalnia F	
	7	Wypożyczalnia G	
	8	Wypożyczalnia H	
		C	
<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div> <div>6</div> <div>7</div> <div>8</div>	1	Wypożyczalnia I	<p>Zaproponuj pojazd klasy B: Proponuję Panu/Pani wynajem pojazdu typu Skoda Fabia lub Toyota Yaris. Czy wyraża Pan/Pani na to zgodę?</p> <p>*Jeśli klient nie wyrazi zgody/wypożyczalnia nie dysponują pojazdem, zorganizuj pojazd w klasie pojazdu klienta.</p>
	2	Wypożyczalnia J	
	3	Wypożyczalnia K	
	4	Wypożyczalnia M	
	5	Wypożyczalnia N	
	6	Wypożyczalnia R	
	7	Wypożyczalnia S	
	8	Wypożyczalnia T	
		D	
<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div> <div>6</div>	1	Wypożyczalnia U	<p>Zaproponuj pojazd klasy C: Proponuję Panu/Pani wynajem pojazdu typu Ford Focus lub Opel Astra. Czy wyraża Pan/Pani na to zgodę?</p> <p>*Jeśli klient nie wyrazi zgody/wypożyczalnia nie dysponują pojazdem, zorganizuj pojazd w klasie pojazdu klienta.</p>
	2	Wypożyczalnia W	
	3	Wypożyczalnia Y	
	4	Wypożyczalnia Z	
	5	Wypożyczalnia A	
	6	Wypożyczalnia B	

7	Wypożyczalnia C			
	Wypożyczalnia D			
	Wypożyczalnia E			
D Premium				
1 2 3 4 5 6 7 8	Wypożyczalnia F	<p>Zaproponuj pojazd klasy D: <i>Proponuję Panu/Pani wynajem pojazdu typu VW Passat lub Mazda 6. Czy wyraża Pan/Pani na to zgodę?</i></p> <p><i>*Jeśli klient nie wyrazi zgody/wypożyczalnia nie dysponują pojazdem, zorganizuj pojazd w klasie pojazdu klienta.</i></p>		
	Wypożyczalnia G			
	Wypożyczalnia H			
	Wypożyczalnia I			
	Wypożyczalnia J			
	Wypożyczalnia K			
	Wypożyczalnia M			
	Wypożyczalnia N			
CROSSOVER				
1 2 3 4 5 6 7 8 9	Wypożyczalnia 1	<p>Zaproponuj pojazd klasy C: <i>Proponuję Panu/Pani wynajem pojazdu typu Ford Focus lub Opel Astra. Czy wyraża Pan/Pani na to zgodę?</i></p> <p><i>*Jeśli klient nie wyrazi zgody/wypożyczalnia nie dysponują pojazdem, zorganizuj pojazd w klasie pojazdu klienta.</i></p>		
	Wypożyczalnia 2			
	Wypożyczalnia 3			
	Wypożyczalnia 4			
	Wypożyczalnia 5			
	Wypożyczalnia 6			
	Wypożyczalnia 7			
	Wypożyczalnia 8			
E				
1 2 3 4 5 6 7 8	Wypożyczalnia 1	<p>Zaproponuj pojazd klasy D Premium: <i>Proponuję Panu/Pani wynajem pojazdu typu Audi A4 lub BMW serii 3. Czy wyraża Pan/Pani na to zgodę?</i></p> <p><i>*Jeśli klient nie wyrazi zgody/wypożyczalnia nie dysponują pojazdem, zorganizuj pojazd w klasie pojazdu klienta.</i></p>		
	Wypożyczalnia 2			
	Wypożyczalnia 3			
	Wypożyczalnia 4			
	Wypożyczalnia 5			
	Wypożyczalnia 6			
	Wypożyczalnia 7			
	Wypożyczalnia 8			
F		1 propozycja	2 propozycja	
1 2 3 4	Wypożyczalnia 1	<p>Zaproponuj samochód klasy D Premium: <i>Proponuję Panu/Pani wynajem pojazdu typu Audi A4 lub BMW serii 3. Czy wyraża Pan/Pani na to zgodę?</i></p>	<p>Zaproponuj samochód klasy E: <i>Proponuję Panu/Pani wynajem pojazdu typu BMW seria 5 lub Audi A6. Czy wyraża Pan/Pani na to zgodę?</i></p> <p><i>*Jeśli klient nie wyrazi zgody/wypożyczalnia nie dysponują pojazdem, zorganizuj pojazd w klasie pojazdu klienta.</i></p>	
	Wypożyczalnia 2			
	Wypożyczalnia 3			
	Wypożyczalnia 4			
I		1 propozycja	2 propozycja	
1 2 3	Wypożyczalnia 1	<p>Zaproponuj samochód klasy SUV Premium: <i>Proponuję Panu/Pani wynajem pojazdu typu BMW X4 lub Audi Q5. Czy wyraża Pan/Pani na to zgodę?</i></p>	<p>Zaproponuj samochód klasy E: <i>Proponuję Panu/Pani wynajem pojazdu typu BMW seria 5 lub Audi A6. Czy wyraża Pan/Pani na to zgodę?</i></p> <p><i>*Jeśli klient nie wyrazi zgody/wypożyczalnia nie dysponują pojazdem, zorganizuj pojazd w klasie pojazdu klienta..</i></p>	
	Wypożyczalnia 2			
	Wypożyczalnia 3			



M		
1	Wypożyczalnia 1	Nie proponuj niższej klasy.
2	Wypożyczalnia 2	
3	Wypożyczalnia 3	
4	Wypożyczalnia 4	
5	Wypożyczalnia 5	
6	Wypożyczalnia 6	
7	Wypożyczalnia 7	
8	Wypożyczalnia 8	



N		
1	Wypożyczalnia 1	Nie proponuj niższej klasy.
2	Wypożyczalnia 2	
3	Wypożyczalnia 3	
4	Wypożyczalnia 4	
5	Wypożyczalnia 5	
6	Wypożyczalnia 6	
7	Wypożyczalnia 7	
8	Wypożyczalnia 8	



PICKUP		
1	Wypożyczalnia 1	Nie proponuj niższej klasy.
2	Wypożyczalnia 2	



R		
1	Wypożyczalnia 1	Nie proponuj niższej klasy.
2	Wypożyczalnia 2	
3	Wypożyczalnia 3	
4	Wypożyczalnia 4	
5	Wypożyczalnia 5	
6	Wypożyczalnia 6	
7	Wypożyczalnia 7	
8	Wypożyczalnia 8	



SUV		
1	Wypożyczalnia 1	<div>1 propozycja</div> <div>Zaproponuj samochód klasy Crossover: <i>Proponuję Panu/Pani wynajem pojazdu typu Hyundai Kona lub Toyota CH-R. Czy wyraża Pan/Pani na to zgodę?</i></div>
2	Wypożyczalnia 2	
3	Wypożyczalnia 3	
4	Wypożyczalnia 4	
		<div>2 propozycja</div> <div>Zaproponuj samochód klasy D: <i>Proponuję Panu/Pani wynajem pojazdu typu VW Passat lub Mazda 6. Czy wyraża Pan/Pani na to zgodę?</i> *Jeśli klient nie wyrazi zgody/wypożyczalnia nie dysponują</div>

<div>5</div> <div>6</div> <div>7</div> <div>8</div> <div>9</div> <div></div>	Wypożyczalnia 5		pojazdem, zorganizuj pojazd w klasie pojazdu klienta.
	Wypożyczalnia 6		
	Wypożyczalnia 7		
	Wypożyczalnia 8		
	Wypożyczalnia 9		
	SUV PREMIUM	1 propozycja	2 propozycja
<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div> <div>6</div> <div>7</div> <div>8</div> <div></div>	Wypożyczalnia 1	Zaproponuj samochód klasy SUV: <i>Proponuję Panu/Pani wynajem pojazdu typu Toyota Rav 4 lub KIA Sportage. Czy wyraża Pan/Pani na to zgodę?</i>	Zaproponuj samochód klasy D Premium: Proponuję Panu/Pani wynajem pojazdu typu Audi A4 lub BMW serii 3. Czy wyraża Pan/Pani na to zgodę? *Jeśli klient nie wyrazi zgody/wypożyczalnia nie dysponują pojazdem, zorganizuj pojazd w klasie pojazdu klienta.
	Wypożyczalnia 2		
	Wypożyczalnia 3		
	Wypożyczalnia 4		
	Wypożyczalnia 5		
	Wypożyczalnia 6		
	Wypożyczalnia 7		
	Wypożyczalnia 8		
VAN (K)			
<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div> <div></div>	Wypożyczalnia 1	Zaproponuj pojazd klasy D: Proponuję Panu/Pani wynajem pojazdu typu VW Passat lub Mazda 6. Czy wyraża Pan/Pani na to zgodę? *Jeśli klient nie wyrazi zgody/wypożyczalnia nie dysponują pojazdem, zorganizuj pojazd w klasie pojazdu klienta.	
	Wypożyczalnia 2		
	Wypożyczalnia 3		
	Wypożyczalnia 4		
	Wypożyczalnia 5		

W sytuacji, gdy organizacja pojazdu dostawczego dla klienta będzie niemożliwa, ze względu na brak dostępności pojazdu w wypożyczalniach z tabeli – możesz zorganizować pojazd dostawczy w wypożyczalni Kangoor. Skontaktuj się z nimi telefonicznie w celu ustalenia dostępności pojazdu zastępczego.

Rozróżnienie segmentu N i R

Jeśli pojazd ma 6 miejsc siedzących a pozostała część to część załadunkowa – jest to pojazd specjalistyczny, którego organizacją zajmuje się dział Pojazdów zastępczych.

JAK ROZRÓŻNIĆ KLASĘ N OD R?

Klasa N – samochody dostawcze duże

Klasa R – samochody 9-osobowe wielkości samochodów dostawczych dużych.

Jeśli pojazd ma 6 miejsc siedzących a pozostała część to część załadunkowa – jest to pojazd specjalistyczny, którego organizacją zajmuje się dział Pojazdów zastępczych.

– jeśli poza fotelem kierowcy i kanapą pasażera ma samą przestrzeń ładunkową to klasyfikujemy go jako segment N



– jeśli posiada miejsca dla 9 osób klasyfikujemy go jako R



Przykład

-
- W powyższych tabelach są określone klasy pojazdu, które możesz zorganizować dla Klienta.
 - Jeśli wiesz, że wypożyczalnia nie dysponuje danym rodzajem pojazdów, bądź nie będzie w stanie sprostać wymaganiom Klienta kieruj się do kolejnej wypożyczalni zgodnie z powyższymi tabelami.
 - Jeśli Klient będzie potrzebował organizacji innej klasy pojazdu skieruj zadanie “pojazd zastępczy” do działu pojazdów zastępczych.
 - Pozostałe pojazdy nieuwzględnione w tabeli – organizacją tych pojazdów zajmuje się dział “pojazdów zastępczych”.

NA JAKI OKRES ZORGANIZOWAĆ POJAZD?

Organizacja pojazdu zastępczego odbywa się na **4 dni kalendarzowe**. Należy natomiast pamiętać, że w przypadku zlecenia najmu, który kończy się w weekend/dzień wolny od pracy należy wydłużyć najem do najbliższego dnia roboczego.

Klient zgłasza, że potrzebuje PZ na czas krótszy niż 4 dni kalendarzowych – zleć organizację na okres deklarowany przez Klienta (w tej sytuacji zostaw w planie pracy zadanie PZ zamknięte na sobie i nie wystawiaj zadania „weryfikacja czasu najmu”).

Uwaga! Jeżeli klient pyta o zasadny czas najmu, należy poinformować, że jest to czas niezbędny do naprawienia albo zakupu pojazdu. Czas najmu pojazdu zastępczego jest ustalany w każdej szkodzi indywidualnie, w zależności od okoliczności sprawy.

JAK ZORGANIZOWAĆ NAJEM POJAZDU?

Pamiętaj!!!

aby numer sprawy szkodowej wprowadzony w wysyłanym zleceniu do wypożyczalni był w odpowiednim formacie, tj. „**W20200327xxxx-01**” (oczywiście x to cyfra). Zwróćcie uwagę na to, aby **zawsze został zapisany numer szkody -01, -02...itp., a także aby nie było spacji między myślnikiem a cyframi, na początku czy na końcu numeru** (robot traktuje spację jako dodatkowy znak).

JAKIE KROKI NALEŻY PODJĄĆ W WOJAŻERZE?

1. Wyszukaj szkodę Klienta po numerze XYZ
2. Przejdź do planu pracy i wybierz “wszystkie zadania”
3. Odszukaj zadanie “pojazd zastępczy”, przypisz je do siebie, pozostaw notatkę o zleconym najmie oraz je zamknij. W treści notatki zapisz: (Imię i nazwisko klienta + nr tel./ klasa pojazdu poszkodowanego, vat do ustalenia, miejsce podstawienia, zlecam najem klasy... /nazwa wypożyczalni/ data początku najmu/ zgoda na niższy segment)
W celu przypisania zadania do siebie przejdź do zakładki “plan pracy”. Przefiltruj zadania poprzez “wszystkie zadania”. Następnie zaznacz zadanie, które chcesz przypisać do siebie i kliknij “przypisz”.

[Screen](#)

Możesz też zadanie przypisać do siebie z pozycji otwartego zadania:

[Screen](#)

Uwaga! Od jakiegoś czasu po zarejestrowaniu się szkody w Wojażerze Reksio pobiera na siebie zadanie „Pojazd Zastępczy” celem weryfikacji koniecznych do wykonania działań. W niektórych przypadkach Reksio wyśle pismo 252/253 do klienta i zamknie zadanie PZ, a w pozostałych zwróci je otwarte przypisując do użytkownika „Pojazd zastępczy”. Zadania przypisane do PROGRAMU są ukryte na pierwszym widoku planu pracy, dlatego czasem „na pierwszy rzut oka” może się wydawać, że takiego zadania w szkodzie nie ma. Żebyś mógł je zobaczyć należy kliknąć w opcję „Pokaż/ukryj zadania PROGRAMU” [Klik](#). Jeśli w szkodzie było wystawione już przynajmniej jedno zadanie pojazd zastępczy widać to będzie także na zakładce podsumowanie w części wskaźniki zdarzenia [Wskaźniki zdarzenia](#)

W związku z powyższym:

Jeśli po zarejestrowaniu szkody w XYZ przechodzisz do Wojażera celem organizacji klientowi PZ, a w planie pracy nie widać zadania „Pojazd Zastępczy” zanim wystawisz nowe zadanie zweryfikuj najpierw czy widnieje ono w zadaniach PROGRAMU. Jeśli tak, pobierz je na siebie, tak jak robiłeś do tej pory. Jeśli zadanie faktycznie się nie wystawiło, wystaw je poprzez Działania –> Zadania likwidacyjne –> Pojazd Zastępczy [Klik](#)

4.

5. Poprzez “działania” w części “przypomnienie” wystaw zadanie weryfikacja czasu wynajmu, pozostaw notatkę w zadaniu (kopia z zadania Pojazd zastępczych) oraz przypisz zadanie do uczestnika “pojazd zastępczy”
Zadanie wystawisz poprzez działania –> przypomnienie –> weryfikacja czasu wynajmu

[Screen](#)

Obowiązkowo zadanie “weryfikacja czasu wynajmu” przypisz do “pojazd zastępczy”. Pamiętaj, że jeśli pozostawisz automatyczne przypisane zadanie – przypisze się ono do opiekuna szkody. Jest to sytuacja niedopuszczalna, która uniemożliwi skontaktowanie się z Klientem i wypożyczalnią na czas.

[Screen](#)

6. Dodaj wypożyczalnię do uczestników

[Krok 1](#) [Krok 2](#)

7. Wyślij sms do Klienta:

Załącz sekcję **111**(z numerem szkody) oraz **111** o treści: **“Zleciliśmy najem w wypożyczalni od dnia ... Proszę oczekiwać na kontakt wypożyczalni.”** Uzupełnij nazwę wypożyczalni(wraz z numerem kontaktowym do niej) oraz datę rozpoczęcia najmu.

UWAGA: Wypożyczalnia A dysponuje swoim wzorem upoważnień do odebrania Pojazdu Zastępczego w przypadku, jeśli pojazd odbiera ktoś inny niż właściciel pojazdu poszkodowanego. W sytuacji kiedy zlecamy najem w wypożyczalni Wypożyczalnia A, do wiadomości SMS należy wstawić zapis o posiadaniu przez Wypożyczalnia A druku upoważnienia:

Przykład wiadomości SMS: **„Zleciliśmy najem w wypożyczalni Wypożyczalnia A od dnia ... Wypożyczalnia A dysponuje własnym drukiem pełnomocnictwa w przypadku odbioru**

pojazdu przez osobę, którą nie jest właścicielem pojazdu poszkodowanego. Proszę oczekiwać na kontakt wypożyczalni Wypożyczalnia A."