



# Férové předání vozidla.

Informace a příklady týkající se posuzování poškození při vracení vozidel Mercedes-Benz.

Mercedes-Benz  
Trucks you can trust



# Obsah

|   |    |
|---|----|
| Vaše spokojenost je důležitá                  | 3  |
| Transparentní proces, dialog a férový přístup | 4  |
| Užitečné tipy pro péči                        | 5  |
| Exteriér, známky použití                      | 6  |
| Interiér, známky použití                      | 7  |
| Exteriér, poškození                           | 8  |
| Interiér, poškození                           | 9  |
| Vrácení vozu                                  | 10 |
| Vrácení vozidla krok za krokem                | 12 |
| Kodex přiměřeného stavu vozidla               | 13 |
| Kontaktní adresy                              | 15 |

# Vaše spokojenost je důležitá

Skupina Daimler Trucks, Mercedes-Benz Trucks Česká republika a Mercedes-Benz Financial Services vám dává k dispozici na smluvně stanovenou dobu vozidlo podle vašeho výběru. Základním předpokladem bezproblémového vrácení vám svěřeného vozidla a případně i nástavby, je starostlivá péče o svěřené vozidlo po celou dobu jeho užívání.

Touto brožurou bychom vás chtěli připravit na proces vrácení vozidla a dát vám důležité informace k férovému a transparentnímu procesu jeho ohodnocení.





## Transparentní proces, dialog a férový přístup

Po vrácení bude váš nákladní vůz zkontrolován a bude posouzen jeho stav. Přitom rozlišujeme mezi přijatelnými známkami použití, za které není uplatněna náhrada škody, a nepřijatelnými poškozeními, za která se náhrada škody uplatňuje.

### Přijatelné známky použití

Vozidlo vykazuje známky použití, které jsou vizuálně a technicky v souladu s obecným dojemem z vozidla odpovídajícího stáří a s odpovídajícím počtem najetých kilometrů.

### Nepřijatelná poškození

Vozidlo nese známky nadměrného poškození. To zahrnuje například poškození karoserie, laku, nárazníků a/nebo namontovaných prvků a rovněž poškození interiéru vozu, nákladového prostoru nebo nástavby (vyboulení,

promáčkliny, praskliny, hluboká poškození laku, počínající koroze).

Poškození při nehodách, neodborně opravená či neopravená, budou zdokumentována po vrácení vozu (druh, rozsah, závažnost) a může za ně být rovněž uplatněna náhrada škody.

Mezi nepřijatelná poškození patří rovněž technické vady a následné škody, které vznikají neodbornou nebo zanedbanou údržbou a včasným neodstraněním závad.

**Vezměte prosím na vědomí, že v této brožuře uvádíme pouze příklady.**

# Užitečné tipy pro péči

Abychom vám pomohli vyhnout se poškozením, u nichž jde škoda (oprava či náhrada škody) k vaší tíži, sepsali jsme několik užitečných tipů, jak byste měli pečovat o svůj vůz.

## **Opravy poškození**

Veškeré škody způsobené nehodou nebo vandalismem po dobu užívání vozidla nechte odborně a včas opravit v autorizovaném servisu Mercedes-Benz Trucks.

## **Včasná reklamace případných závad**

Případné závady neprodleně reklamujte a nechte odstranit v autorizovaných servisech Mercedes-Benz, předejdete tak zvýšeným nákladům s následnými škodami i při odevzdání vozidla. Současně tak eliminujete riziko neplánované poruchy a výpadku odstavením vozidla.

## **Provádění předepsaných servisních prohlídek v daných lhůtách a časových obdobích**

Provádění servisních prohlídek v daných lhůtách a předepsaném rozsahu udrží váš nákladní vůz Mercedes-Benz ve správné kondici. Kompletně vyplněná servisní knížka usnadňuje vyřízení všech žádostí ohledně záruky. Dodržování plánu údržeb vozidla je i jednou z podmínek garantování zůstatkové hodnoty pro operativní leasing.

## **Péče o interiér a exteriér vozu**

Nepřetržitá péče je rozhodujícím faktorem přispívajícím k zachování hodnoty vozu. Kromě toho pravidelné mytí exteriéru (např. čelního skla, oken, světel a zrcátek) zvyšuje jízdní bezpečnost – zatímco pravidelné čištění interiéru zvyšuje jízdní komfort a požitek z jízdy.

## **Rychlá, kompetentní oprava laku**

Při poškození laku štěrkem nebo jinými oděrkami vzniká nebezpečí, že se mezi kov a lak dostane vlhkost. Ta způsobí další poškození vozidla, např. korozi. Abyste tomu předešli, doporučujeme co nejrychlejší profesionální opravu poškozeného místa.

## **Správný tlak v pneumatikách snižuje jejich opotřebení a šetří palivo**

Nesprávný tlak v pneumatikách zapříčiňuje jejich rychlejší opotřebení a zároveň zvyšuje spotřebu paliva. Kromě toho má nesprávný tlak v pneumatikách negativní dopad na ovladatelnost vozu a v extrémních případech může dokonce způsobit i zničení pneumatiky.

## **Pravidelná kontrola množství provozních kapalin**

Pravidelně kontrolujte množství motorového oleje a chladicí kapaliny. Bude-li množství motorového oleje příliš nízké, nevyhnutelně dojde k poškození motoru. Nezapomínejte pravidelně kontrolovat množství kapaliny v ostřikovačích. Pro doplňování a výměnu používejte výhradně provozní látku schválené výrobcem.

## **Provádění zákonných technických prohlídek**

Zákonné technické prohlídky přispívají k vaší vlastní jízdní bezpečnosti i k bezpečnosti ostatních účastníků silničního provozu. Kromě toho může mít zanedbání těchto technických prohlídek za následek další zbytečné výdaje (pokuty).

# Exteriér

## Příklady posuzování škod



### Kabina / známky použití:

Občasné drobné povrchové stopy po tupých předmětech (např. větve) bez poškození spodní vrstvy laku a jakýchkoli známek koroze, zadní stěna kabiny může vykazovat menší mělké poškrábání laku od hadic



### Blatníky / známky použití:

Menší provozní poškození plastového povrchu např. jemným štěrkem, malé škrábance bez hlubkového poškození materiálu.



### Spoilery / známky použití:

Menší provozní povrchová oprýskání laku jemným štěrkem, malé škrábance bez hlubokého poškození vrstvy laku



### Disky kol a kryty matic / známky použití:

Běžné opotřebení vzniklé údržbou a čištěním bez známek koroze



### Pochozí lávky / známky použití:

mělká poškrábání laku, mírná prohnutí lávky s mírnou deformací



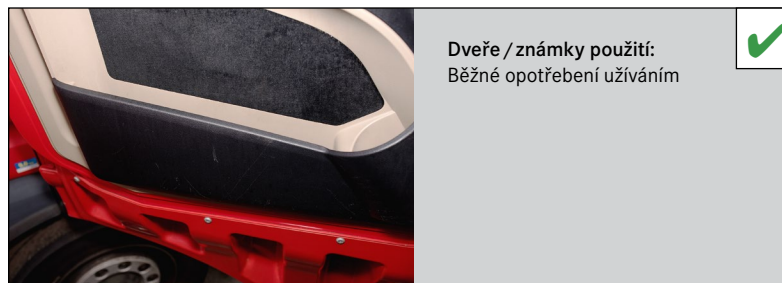
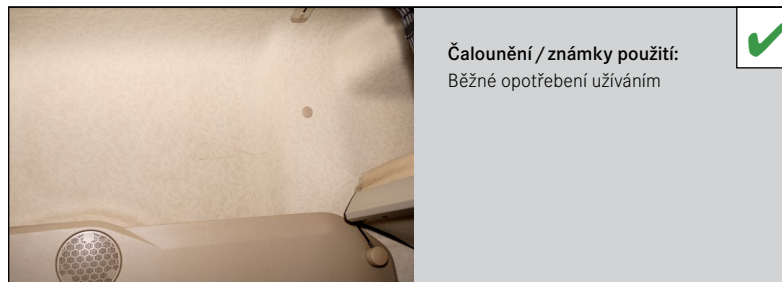
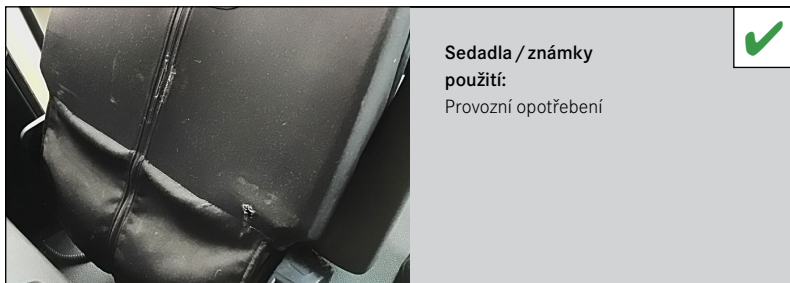
### Nádrž / známky použití:

Povrchová drobná poškrábání



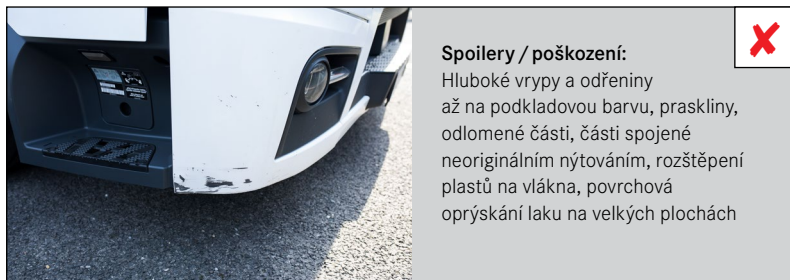
# Interiér

Příklady posuzování škod



# Exteriér

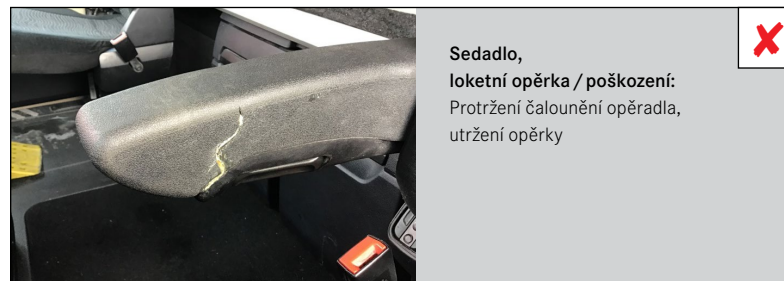
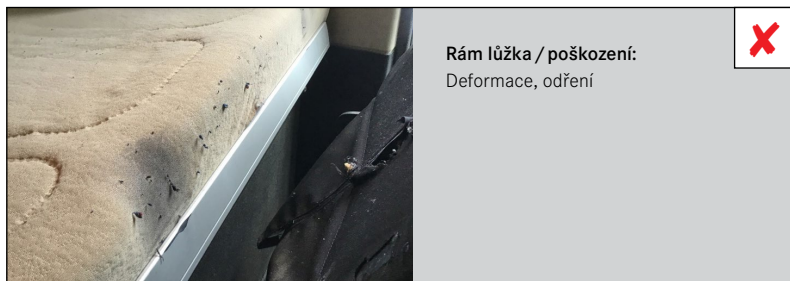
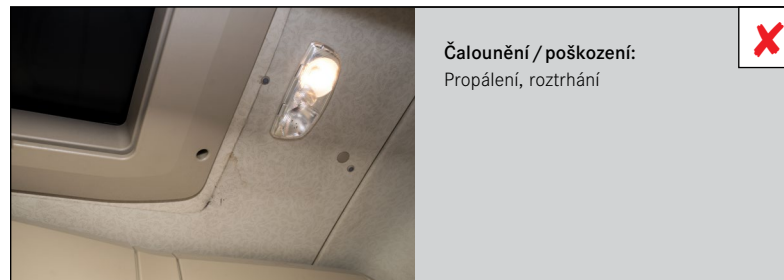
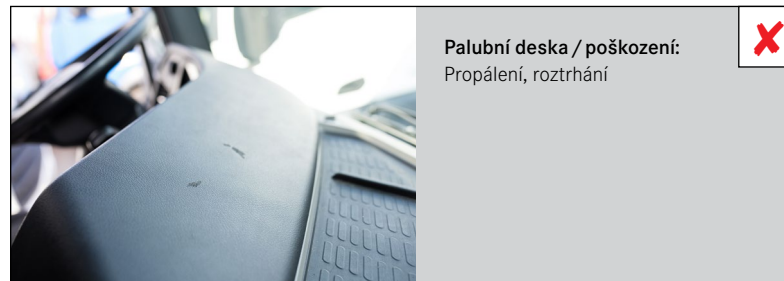
## Příklady posuzování škod





# Interiér

Příklady posuzování škod



# Vrácení vozu

**Ujistěte se prosím, že jsou splněna následující kritéria týkající se vámi vraceného vozu.**

- počet klíčů (včetně zvlášť objednaných klíčů / dálkového ovládání)
- typ a počet pneumatik, dle smlouvy
- platné protokoly EK, vyplněná osvědčení o registraci vozidla a STK s platností minimálně 6 měsíců
- kompletně vyplněná servisní knížka s razítkem autorizované specializované dílny
- sada nářadí, rezerva, záložní klín, spirálový kabel (stlačený vzduch), kabely pro připojení návěsu, bezpečnostní výbava (lékárnička, reflexní vesty atd.)
- čistota vozu
- polepy či nálepky musí být před vrácením vozu odstraněny, jinak bude předepsána náhrada za jejich odstranění
- dokumentace týkající se oprav poškození laku a karoserie; případně číslo pojistné události

**POZNÁMKA:**

**Vůz musí být ve stavu způsobilém k jízdě a bez mechanických, elektrických, elektronických a hydraulických závad.**

**Nezapomeňte z vozu odstranit své osobní úpravy.**



# Vrácení vozidla krok za krokem

- Při převzetí nového vozidla jste seznámeni s dobou platnosti smlouvy i s Kodexem přiměřeného stavu vozidla (viz str. 13, dále jen Kodex), tj. jak by po uplynutí sjednané doby užívání vozidlo mělo vypadat. Tento Kodex je rovněž po celou dobu k dispozici online na webových stránkách Mercedes-Benz Financial Services.
- Mercedes-Benz Financial Services vás tři měsíce před vrácením informuje e-mailem o nadcházejícím uplynutí doby leasingu a o způsobu vrácení vozidla.
- Servisní centrum Mercedes-Benz Trucks (dále jen Servis MBT) vás kontaktuje telefonicky přibližně dva měsíce před uplynutím doby leasingu, aby s vámi probralo aktuální stav vašeho vozidla. S ohledem na případná aktuální servisní opatření, platnost servisní smlouvy, případně pojistné události či záruční opravy, navrhne nejlepší řešení pro bezproblémové vrácení vozidla.
- Servis MBT vás kontaktuje přibližně dva týdny před uplynutím platnosti smlouvy, aby si s vámi potvrdil stav vozidla s ohledem na předchozí bod a dojednal přesný termín provedení výstupní prohlídky při vrácení vašeho vozidla. Potvrzení termínu obdržíte e-mailem.
- Obecné povinnosti k převzetí vozidla:
  - 1/ Musí být přistaveno v termínu dohodnutém ve smlouvě.
  - 2/ Nesmí mít vyšší než dohodnutý počet najetých kilometrů.
- Písemně zplnomocníte osobu, která v dohodnutém termínu a čase přiveze vozidlo na dohodnuté místo k výstupní prohlídce.
- Po přistavení vozidla si od vás vozidlo převezme přijímací technik servisu MBT a otevře servisní zakázku k provedení výstupní kontroly. Pokud vozidlo nevykazuje známky znečištění, které by prohlídku znemožňovalo, je výstupní kontrola pro vás bezplatná.
- Výstupní kontrola, trvající dle typu vozidla 4–5 hodin, bude provedena servisním centrem. Výstupní kontrolou se rozumí kontrola zjevných – viditelných vad na exteriéru, interiéru, rámu a nástavbě vozidla, provedení zkušební jízdy, testu brzd na zkušební stolici, načtení telematických dat a vyhotovení detailního protokolu o stavu vozidla. Pokud nemůže být vámi

pověřená osoba přítomna po celou dobu výstupní kontroly, existuje možnost provést jenom zběžnou obhlídku vozidla s podchycením viditelných poškození. (doba trvání 2 hodiny) s tím, že po detailní technické prověrce v servisu budete seznámeni s podrobným protokolem.

- Po výstupní kontrole vozidla bude vámi zplnomocněná osoba seznámena zástupcem MB s protokolem o stavu vozidla se závadami, které jsou v rozporu s Kodexem.

- Nedílnou součástí prohlídky je fotografická dokumentace závad, která vám může být zaslána na vyžádání. Tyto závady mohou být vyřešeny následujícími způsoby:

- 1/ Zajištěním odstranění závad u zástupce MBT, včetně dodání veškeré související dokumentace, a poskytnutím součinnosti při řešení oprav z pojistných událostí

- 2/ Uplatněním náhrady škody v rozsahu, ve kterém byly škody označeny a vyčísleny v předávacím protokolu (ohledání vozidla)

- 3/ Vrácením vozidla nájemci k dodatečnému odstranění závad v kterémkoliv autorizovaném servisu Mercedes-Benz, leasingová smlouva a z ní vyplývající povinnosti se tímto prodlužuje a trvá do doby řádného převzetí vozidla. Náklady na opětovnou výstupní kontrolu nese nájemce (Dohoda o prodloužení leasingu)

- Vyčíslení škod na vozidle zjištěných při ohledání vozidla a označených v předávacím protokole bude provedeno nejpozději do 2 pracovních dnů od předání vozidla.

- Pokud bude během opravy vozidla nalezena nějaká skrytá vada, bude vás servis MBT neodkladně informovat a zároveň vám předloží návrh na řešení k odstranění závady.

- Vozidlo je považováno za řádně vrácené k okamžiku vrácení v souladu s Kodexem, případně k okamžiku vyřešení všech škod na vozidle – ať už zajištěním jejich opravy u zástupce MBT, který vozidlo přebírá, nebo uplatněním náhrady škody za nadměrné opotřebení.

# Kodex přiměřeného stavu vozidla

1. Vozidlo a nástavby, včetně mechanických, hydraulických a elektrických součástí, nesmí mít žádná poškození či zkorodovaná místa vyplývající z nedbalosti nebo přepravy zboží a musí být plně funkční a musí mít původní originální identifikační znaky – VIN a výrobní štítky.
2. Vozidlo musí být udržováno a opravováno v souladu s platnými plány údržby a pokyny k údržbě společnosti Mercedes-Benz Trucks nebo Fuso Truck, a to pouze s použitím originálních náhradních dílů.
3. Vozidlo nesmí být v průběhu smluvního vztahu havarované v takovém rozsahu, aby byly během opravy vozidla měněny nosné části karoserie. V případě, že bude u vozidla zjištěna oprava takového rozsahu, je pronajímatel oprávněn požadovat po nájemci náhradu škody spočívající v ponížení tržní hodnoty nájemcem vráceného vozidla v důsledku takto provedené opravy, a to ve výši do 5 % konečné pořizovací ceny předmětu leasingu.
4. Nejbližší následující předepsaná prohlídka musí být provedena, pokud by následovala dříve než za 25 000 km nebo do 3 měsíců od okamžiku předání vozidla (v případě vozidel se servisní smlouvou Complete 10 000 km a 3 měsíce).
5. Veškeré brzdové obložení a brzdové destičky musejí mít nejméně 20 % materiálu do opotřebenosti. Kotouče a bubny nesmějí být orezlé a popraskané, ani nesmějí vykazovat žádné jiné poškození (v případě vozidel se servisní smlouvou Complete 10 %).
6. Žádné sklo (světlomety, čelní sklo, boční okna, zrcátka a osvětlení) nesmí být nijak poškozené – prasklé, odřené, orosené.
7. Vozidlo musí být bez vad, které by znamenaly porušení jakýchkoli zákonných požadavků, a musí mít platné osvědčení o technické způsobilosti platné nejméně 6 měsíců v okamžiku předávání vozidla a evidenční kontrolu platnou nejméně 21 dní od předání vozidla.
8. Interiér kabiny musí být vyčištěn, včetně lednice a úložných prostor kabiny. Čalounění, ovladače, výdechy, úchyty, přístrojová deska nesmí být jakkoli

poškozené, musí být bez jakýchkoliv prasklin, zářezů, spálenin, navrtaných otvorů a znaků špatného zacházení. Bezpečnostní pásy musí být nepoškozené a plně funkční bez navrtaných otvorů a znaků špatného zacházení.

9. Kabina, nástavba a lak musí být čisté, bez polepů. Náklady na vyčištění a odstranění polepů budou účtovány za aktuální hodinovou sazbu. Deflektory a spoilery nesmí být popraskané, vylámané nebo odřené s hlubokými vrypky nebo roztřepeními do vláken.

10. Originální baterie Mercedes-Benz ve vozidle musí umožnit nastartování vozidla z chladného stavu a musí úspěšně podstoupit zátěžový test.

11. Vozidlo musí mít při vrácení kompletní výbavu, s jakou bylo dodáno, nebo jeho rovnocennou – originální náhradu. To zahrnuje sadu nářadí, klíč na kola s tyčí, hever, tažné oko, rezervní kolo, zakládací klín, hadice k dohuštění vzduchu, vzduchové hadice a propojovací kabely k návěsu, uzávěry palivových nádrží a nádrže AdBlue.

12. Všechny pneumatiky na přední i zadní ose (včetně rezervy) musí splňovat limit min. 7mm vzorek, vykazující známky rovnoměrného opotřebenosti a bez zářezů na bočnicích pneumatik, tak aby mohly podstoupit kalibraci tachografu. Musí odpovídat typovému schválení uvedenému v technickém průkazu včetně zátěžového koeficientu. Pneumatiky na řídicí ose musí mít originální dezén (ne protektory); protektory jsou přijatelné pouze vzadu. Profíznuté pneumatiky nebudou akceptovány na žádné ose.

13. Všechno dodatečné vybavení, které nebylo součástí leasingu nebo smlouvy o zpětném odkupu, musí být profesionálně vymontováno, bez jakéhokoli poškození vozidla nebo ztráty jeho hodnoty.

14. Všechny servisní svolávací akce, které nebyly na vozidle provedeny a jejichž termín již vypršel, budou provedeny na náklady nájemce.

15. Registrační dokumenty vozidla, certifikát o kalibraci tachografu a ostatní certifikáty budou předány nájemcem při předání vozidla.



ACTROS

1848

# Kontaktní adresy

Mercedes-Benz Trucks ČR s.r.o.  
TruckStore – prodej použitých  
nákladních vozidel

Ořešská 94  
155 00 Praha 5 – Řeporyje  
tel.: 271 077 861, 862  
e-mail: truckstore.praha@daimler.com

Mercedes-Benz Trucks ČR s.r.o.  
servis nákladních vozidel

Bavorská 2666/16  
155 00 Praha 5  
recepce tel.: 271 077 925  
objednávání servisu tel.: 271 077 131  
e-mail: infoLKWStodulky@daimler.com

Mercedes-Benz Financial  
Services s. r. o.

Daimlerova 2  
149 00 Praha 4 – Chodov  
tel.: 271 077 601, 666  
e-mail: infocz@daimler.com



