

Elementy specyfikacji usług wynajmu długoterminowego pojazdów

**Mini poradnik dla firm i instytucji
opracowany przez ekspertów
Polskiego Związku Wynajmu i Leasingu Pojazdów**

Celem niniejszej publikacji jest przybliżenie potencjalnym Klientom firm flotowych informacji, jakimi powinni dysponować oceniając potrzeby swojej organizacji lub przedsiębiorstwa w zakresie parku pojazdów.

Tekst został przygotowany w formie pytań lub zaleceń. Każdy Klient firm wynajmu długoterminowego powinien na te pytania jak najdokładniej odpowiedzieć. Na ich podstawie będzie mógł przygotowywać zarówno analizę własnego parku pojazdów, jak i profesjonalne zapytania ofertowe czy dokumenty do przetargu na outsourcing floty. Pełne informacje umożliwią z kolei firmom flotowym przygotowanie ofert rzetelnych, w pełni dostosowanych do potrzeb Klienta i – co szczególnie istotne – porównywalnych z innymi.

Poniższe treści wyznaczają standardy, mają jednak charakter ramowy i nie stanowią zamkniętej listy elementów oferty wynajmu. W przypadku rozmów z konkretnymi firmami flotowymi mogą pojawić się z ich strony dodatkowe pytania, które służą dokładnemu poznaniu oczekiwań Klienta.

Kolejne rozdziały oznaczają główne obszary działań flotowych. W ramach każdego z nich znajdują Państwo w punktach istotne elementy specyfikacji usług wynajmu długoterminowego oraz – zawarte w podpunktach – dodatkowe informacje niezbędne do sformułowania i porównania ofert oraz dokonania wyboru.

Warszawa, marzec 2010 r.
Kontrakt leasingowy

1. Limity czasowe i przebiegowe.

- Należy określić, na jaki czas (wyrażony w latach lub w miesiącach) i na ile kilometrów kontrakt ma być kwotowany.

Finansowanie

1. Oprocentowanie.

- Jakie oprocentowanie jest podstawą do obliczenia kosztów finansowania – stałe czy zmienne (w tym również inne informacje, np. jaki WIBOR)?
- Czy i kiedy występują zmiany oprocentowania w czasie trwania kontraktu?

2. Zmiany wartości rezydualnych (końcowych).

- Czy wartość rezydualna zostaje określona w momencie podpisania umowy i jest zagwarantowana przez cały okres jej trwania, czy też może ulec zmianie? Jeżeli wartość końcowa może ulec zmianie, należy podać w jakich sytuacjach i w jakim trybie.

3. Zmiana stawki wynajmu.

- Przy jakiej liczbie kilometrów przejechanych przez samochód może nastąpić zmiana stawki miesięcznej?

4. Fakturowanie i płatności.

- Kiedy następuje fakturowanie?
- Jaki jest termin płatności?
- Czy dostępne są faktury elektroniczne?

Przedmiot leasingu

1. Klasa samochodu.

- Należy podać klasę (segment) samochodu.

2. Nadwozie.

- Hatchback / Liftback / Kombi / Sedan / Coupe / Van / Roadster / SUV etc.

3. Rodzaj paliwa.

- Diesel / Benzyna / Napęd hybrydowy / LPG

4. Pojemność silnika.

- Należy podać pojemność silnika w cm³.

5. Moc silnika.

- Należy podać moc silnika w KW lub KM.

6. Wersja wyposażenia.

- Należy podać wersję wyposażenia samochodu.

7. Lista wyposażenia dodatkowego.

- Proszę podać obligatoryjne wyposażenie.

Inne koszty

1. Czy uwzględnione są koszty rejestracji pojazdów?

- TAK / NIE

Koszty przeglądów i napraw

1. Koszty serwisowe uwzględnione w racie serwisowej.

- Czy w stawce uwzględnione są wszelkie koszty napraw i serwisowania, powstałe w toku normalnej eksploatacji samochodu, nawet takie, jak częstsze niż przewidziane przez producentów wymiany klocków hamulcowych. Czy też może niektóre koszty są wyłączone? Jakież?

2. Czy oferta uwzględnia tylko części oryginalne?

- TAK / NIE / W jakim zakresie?

3. Jaka ilość części eksploatacyjnych jest uwzględniona w trakcie trwania kontraktu? W tym również dolewki płynów eksploatacyjnych (olej, płyn hamulcowy i chłodniczy).

- Obowiązkowa specyfikacja wszystkich elementów limitowanych oraz wartości limitów.

4. Czy naprawy/przeglądy odbywają się tylko w sieci Autoryzowanych Stacji Obsługi?

- W jakim zakresie w ASO, a w jakim poza ASO?

5. Czy zakładane są limity na wymianę klocków i tarcz hamulcowych? Jeżeli tak, to w jakich sytuacjach?

- Obowiązkowa specyfikacja wszystkich elementów limitowanych oraz wartości limitów.

6. Czy wymiany piór wycieraczek są kalkulowane w stawce? Czy są ograniczenia ilościowe?

- Obowiązkowa specyfikacja wszystkich elementów limitowanych oraz wartości limitów.

7. Czy uwzględniono koszty dolewki płynów poza przeglądami? Których?

- Obowiązkowa specyfikacja wszystkich elementów limitowanych oraz wartości limitów.

8. Czy uwzględniono wymianę paska rozrządu poza przeglądem?

- TAK / NIE

9. Czy uwzględniono koszty zakupu i wymiany przepalonych żarówek? Czy są ograniczenia ilościowe?

- Obowiązkowa specyfikacja wszystkich elementów limitowanych oraz wartości limitów.

10. Informowanie o przeglądach serwisowych i technicznych.

- Czy leasingodawca kontaktuje się bezpośrednio z użytkownikiem, czy nie?

Opony

1. Ilość dostarczonych opon letnich.
 - Jaka ilość przysługuje?
 - Czy tylko przy normalnym zużyciu, czy w każdej sytuacji?
2. Ilość dostarczonych opon zimowych.
 - Jaka ilość przysługuje?
 - Czy tylko przy normalnym zużyciu, czy w każdej sytuacji?
3. Proszę określić, kiedy wymiana opon przysługuje, a kiedy nie?
 - Należy dokładnie określić, czy wymiana następuje w przypadku zużycia, uszkodzenia lub zniszczenia. Czy dla wymiany wymagane jest równomierne zużycie opon na osi? Przy jakich parametrach zużycia bieżnika wymieniane są opony letnie (standard = 2,5 mm), a przy jakiej zimowe (standard = 4,5 mm)? Czy w razie uszkodzenia opony, wymiana opon następuje na całej osi?
4. Czy opony dostarczane do samochodów są zawsze nowe?
 - TAK / NIE / Należy określić, czy można założyć oponę używaną?
5. Gdzie są przechowywane opony?
 - Należy podać liczbę stacji, na których można dokonać wymiany opon.
6. Czy możliwa jest relokacja opon na życzenie Klienta?
 - Należy podać, kiedy i w jakiej cenie można zaaranżować relokację opon.
7. Dostępne kategorie opon.
 - Należy podać, jakie są dostępne kategorie opon i jakie marki opon znajdują się w poszczególnych kategoriach.
8. Przypomnienie o sezonowej wymianie opon każdemu użytkownikowi bezpośrednio sms-em lub inne formy powiadomienia.
 - TAK / NIE
9. Czy jest dostęp do ewidencji opon złożonych, wolnych, w zapasie sezonowym?
 - Należy podać specyfikację dostępu.
10. Czy istnieje system raportowania? Czy system jest dostępny on-line?
 - Należy podać specyfikację dostępu.

Paliwo

1. Karty paliwowe.
 - Karty paliwowe – jakich dostawców paliwa są w ofercie?
2. Fakturowanie paliwa.
 - Czy jest jedna faktura za paliwo w przypadku korzystania z różnych dostawców?

- Jak często następuje fakturowanie paliwa?
- 3. Częstotliwość fakturowania za paliwo.
 - Specyfikacja.
- 4. Czy dostawca posiada licencję agenta sprzedaży paliw?
 - TAK / NIE

Assistance / Samochód zastępczy

1. Klasa samochodu zastępczego
 - Należy podać, czy samochód zastępczy musi być w klasie pojazdu kontraktowego, czy w niższej.
2. Czas najmu samochodu zastępczego.
 - 3 dni / 5 dni / Bez limitu
3. W jakich sytuacjach przysługuje samochód zastępczy? Jaka jest procedura i czas dostarczenia – w Warszawie / w innych miastach?
 - Specyfikacja.
4. Czy kilometry przejechane pojazdem zastępczym są wliczane w limit kilometrów samochodów leasingowych?
 - TAK / NIE
5. Czy Assistance uwzględnia "błąd w pilotażu": zatankowanie niewłaściwego paliwa, zatrażnięcie kluczyków w samochodzie, uszkodzenia opon?
 - TAK / NIE
6. Czy ilość zdarzeń związanych z pomocą Assistance jest w jakikolwiek sposób limitowana na jeden samochód?
 - Obowiązkowa specyfikacja wszystkich elementów limitowanych oraz wartości limitów.
7. Jakie są obowiązki kierowcy przy zgłoszeniu szkody?
 - Należy opisać zakres tych obowiązków.
8. Jakie jest zaangażowanie kierowców w likwidację szkody?
 - Należy opisać obowiązki po stronie kierowcy / po stronie leasingodawcy.
9. Zasięg terytorialny Assistance.
 - Specyfikacja.

Ubezpieczenie

1. Wysokość franszyzy redukcyjnej – udział własny?
 - Dostępne opcje od 0 PLN do 2000 PLN.
2. Wysokość franszyzy integralnej?
 - Dostępne opcje od 0 PLN do 2000 PLN.

3. Stawki ubezpieczeniowe – stałe czy zmienne w okresie leasingu?
 - Specyfikacja.
4. W jakich sytuacjach nastąpi odmowa wypłaty odszkodowania?
 - Należy podać szczegółową specyfikację.
5. W jakich sytuacjach koszty likwidacji szkody będą przeniesione na Klienta i w jakim stopniu?
 - Należy podać szczegółową specyfikację.
6. Czy występuje konsumpcja sumy ubezpieczenia po likwidacji szkody, czyli czy trzeba doubezpieczać pojazd po szkodzie?
 - TAK / NIE
7. Wskaźnik szkodowości uruchamiający procedurę zmiany stawki ubezpieczeniowej.
 - 75%
8. Ubezpieczenie liczone od wartości rynkowej, czy wartości księgowej samochodu?
 - Należy podać wybraną możliwość.

Koszty związane z wcześniejszym zakończeniem kontraktu

1. Kasacja.
 - Należy podać szczegółową specyfikację i zasady kalkulacji dodatkowych kosztów.
2. Kradzież.
 - Należy podać szczegółową specyfikację i zasady kalkulacji dodatkowych kosztów.
3. Zakończenie na życzenie Klienta.
 - Należy podać szczegółową specyfikację i zasady kalkulacji dodatkowych kosztów.

Koszty związane z terminowym zakończeniem kontraktu

1. Uszkodzenia traktowane jako normalne zużycie pojazdu – informację należy podać w formie załącznika.
 - Podstawa: katalog PZWLP – broszura "Ocena zwrotu pojazdów", do pobrania z www.pzwlp.pl.
2. Czynniki wpływające na terminowe zakończenie umowy.
 - Okres lub przebieg (w zależności, które ze zdarzeń nastąpi pierwsze).
3. Metoda wyceny kosztów.
 - Należy podać metodę, na przykład:
Ocena kosztów potrzebnych do przywrócenia samochodu do stanu odpowiadającego zakresowi normalnego zużycia, dokonywana jest na podstawie oceny niezależnego rzeczoznawcy. Jej koszt leży po stronie

leasingodawcy. W przypadku niezgodności opinii Klienta z oceną rzeczoznawcy, Klient może powołać własnego rzeczoznawcę, którego opinia będzie nadrzędna.

Raportowanie

1. System raportowania.
 - Specyfikacja.
2. Interface z systemem finansowym klienta.
 - TAK / NIE / Specyfikacja.
3. Faktury elektroniczne.
 - TAK / NIE / Specyfikacja.
4. Czy jest dostęp on-line do informacji o własnych szkodach ubezpieczeniowych (wypadkach, stłuczkach, kradzieżach itd.), ich kosztach i sposobie likwidacji?
 - TAK / NIE / Specyfikacja.
5. Czy jest dostęp on-line do informacji o statystykach wizyt samochodu w serwisie?
 - TAK / NIE / Specyfikacja.
6. Czy jest dostęp on-line do danych o poszczególnych samochodach, np. nr rejestracyjny, nr karty paliwowej?
 - TAK / NIE / Specyfikacja.
7. Czy jest dostęp on-line do danych o markach i typach samochodów – dane techniczne, normy zużycia paliwa itd.?
 - TAK / NIE / Specyfikacja.
8. Czy jest dostęp on-line do danych o wyposażeniu samochodów – nazwa i grupa wyposażenia (radio, telefony itp.), data instalacji i demontażu itd.?
 - TAK / NIE / Specyfikacja.
9. Czy jest dostęp on-line do danych o pracownikach – symbol kadrowy, nazwisko, jednostka organizacyjna, adres?
 - TAK / NIE / Specyfikacja.

Personel

1. Ile osób jest zaangażowanych w obsługę klienta w Państwa firmie?
 - Należy podać liczbę osób.



© 2010 Polski Związek Wynajmu i Leasingu Pojazdów