

**Hertz**<sup>®</sup>

# РЪКОВОДСТВО ЗА ВРЪЩАНЕ НА АВТОМОБИЛА

Този документ има за цел да обясни и улесни основните стъпки по връщане на превозните средства, както и отговорностите на участващите страни.



- ▶ Указания
- ▶ Боя на каросерията
- ▶ Решетка / броня
- ▶ Гуми и колела
- ▶ Стъкла и фарове
- ▶ Интериор
- ▶ Обща информация



## ЦЕЛ НА НАШЕТО РЪКОВОДСТВО

Целта на Указанията за справедливо износване на Hertz е да осигури приемлив стандарт, който определя справедливото износване на леките автомобили, когато те се връщат на Hertz в края на договора. Това ръководство обхваща всички пътнически превозни средства, включително автомобили с повишен брой пътници (MPV) с до осем места и малки VAN-ове до 3,5 тона бруто тегло.

Справедливо износване е, когато нормалното използване на автомобила води до влошаване на състоянието на превозното средство. То не трябва да се бърка с щети, които възникват в резултат на конкретно събитие или поредица от събития като удар, неправилно товарене, грубо отношение, небрежни действия, пропуски или пътнотранспортни произшествия.

За да помогнем на нашите клиенти да определят какво се включва в понятието справедливо износване, ние сме изготвили тези указания. Всяка щета, произтичаща от обичайното, нормално използване на превозното средство, ще се счита за справедливо износване. Тези примери са оградени със зелени рамки.

Примерите за щети, които не се включват в понятието справедливо износване, са показани със снимки в червена рамка.



- ▶ Hertz Lease чрез Autotechnica Ltd. признава важността на управлението на процеса на връщане на автомобила. Ето защо разполагаме с обучени служители, които ще ви посрещнат и осигурят връщане на автомобила без образуване на допълнителен стрес.
- ▶ Превозното средство се оценява възможно най-бързо след връщането му на Hertz.
- ▶ Оценката е справедлива и се основава на указания, които са прозрачни за нашите клиенти и са одобрени от водещите европейски лизингови организации.
- ▶ Моля, обърнете внимание, че оценката на справедливото износване обикновено зависи от възрастта и пробегата на проверяваното превозно средство.
- ▶ Някои счупвания и повреди, обаче, не са приемливи, независимо от възрастта и пробегата; такива повреди включват липсващи предмети или счупени стъкла.

Всички примери за повреди са дадени за продължителност от 3,4 и 5 години. Ако превозното средство бъде върнато по някаква причина по-рано, преди навършване на 3-годишна възраст, някои износващи се елементи и повреди, трябва да бъдат приети или да бъдат разглеждани с известни ограничения, свързани с възрастта и пробегата на превозното средство.

## ИНТЕРИОР И ЕКСТЕРИОР

На следващите страници ще ви покажем примери за това какви са приемливите и неприемливите повреди. Като използвате тази информация можете да избегнете разходите за повторно таксуване, тъй като ще знаете предварително критериите за справедливо износване, които ние прилагаме. Тази информация трябва да бъде предоставена на вашите водачи, така че те да са напълно запознати с този процес.

# ПОВРЕДИ

## Обща информация

Когато връщате превозното средство на Hertz, трябва да се уверите, че връщате всичко, включено в оборудването на автомобила:

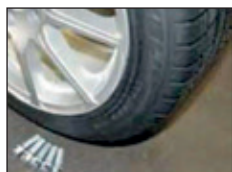
- ▶ всички ключове, включително всички главни или сервизни ключове
- ▶ цялата документация на превозното средство

- сервизни книжки със съответните печати, удостоверяващи извършеното обслужване на автомобила на правилните интервали

- ръководства за експлоатация

- ▶ всички карти за навигационната система, както и картите за пътуване / зареждане с гориво, получени чрез Hertz.

- ▶ ако например в споразумението за сервизно обслужване са включени зимни гуми, трябва да се върнат пълният комплект от 4 колела, включително джантите и болтовете. Ако превозното средство бъде върнато през зимата, същото се отнася за летните гуми.

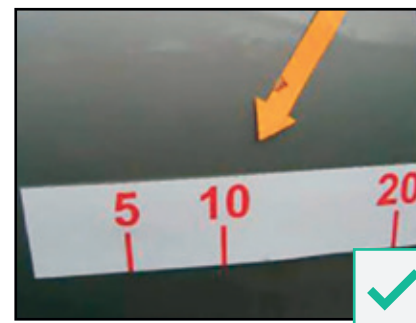


# ПОВРЕДИ

## Боя на каросерията

ДОПУСТИМИ

НЕПРИЕМЛИВИ



Допустими са драскотини с дължина до 90 mm, освен когато са толкова дълбоки, че под тях се вижда грунд или метал.



Допустими са малки участъци с отлющена боя, освен ако няма корозия. Приемливи са до 3 отлющвания на един елемент, всяко с дължина не по-голяма от 3 mm.



Допустими са до 2 малки „чуквания“ на панел (3 или повече се считат за няколко и следователно са неприемливи).



Тази вдлъбнатина е приемлива, тъй като очевидно не превишава допустимата стойност от 20 mm.

# ПОВРЕДИ

ДОПУСТИМИ   
НЕПРИЕМЛИВИ

## Боя на каросерията



Охлузвания и драскотини, които са проникнали до базовото покритие, не са приемливи. Не са допустими две или повече охлузвания или драскотини върху един панел/една част на каросерията.



Драскотини/множество драскотини или ожулвания, които (в зависимост от възрастта и пробегата) са с дължина над 100 mm, проникнали са през боята и не могат да бъдат отстранени чрез механично полиране.



Този панел има множество вдлъбнатини и те са по-големи от 20 mm.



Повреди по калобраните и други външни компоненти.

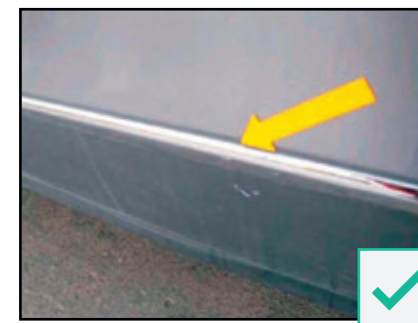
# ПОВРЕДИ

ДОПУСТИМИ   
НЕПРИЕМЛИВИ

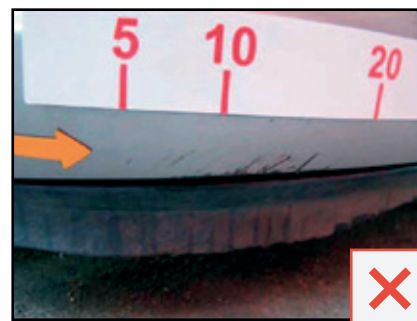
## Решетка / броня



За боядисани брони - леки чуквания и драскотини, които не са проникнали през боята.



За текстурирани и небоядисани брони леките драскотини са допустими.



Драскотини, които са проникнали до базовото покритие, не са приемливи.



Счупени, напукани или много големи повреди не са допустими.

# ПОВРЕДИ

ДОПУСТИМИ   
НЕПРИЕМЛИВИ

## Решетка / броня



Не е допустимо бронята да е откачена.



Не е допустимо наличието на белеща се боя.



Не е допустимо решетката да е счупена или напукана.



Много големите, видими повреди върху небоядисаните брони не са приемливи.

# ПОВРЕДИ

ДОПУСТИМИ   
НЕПРИЕМЛИВИ

## Гуми и колела



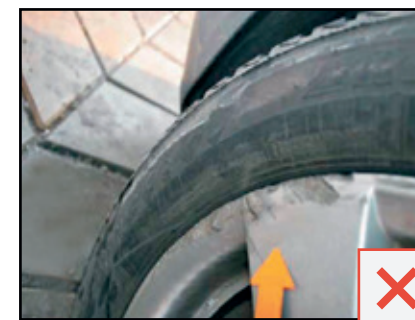
По летите джанти са допустими одрасквания с дължина до 25 mm.



Допустими са леки драскотини по покритието.





Повредите по гумите не са приемливи.



При летите джанти повредите по повърхността им не са приемливи.

# ПОВРЕДИ

ДОПУСТИМИ   
НЕПРИЕМЛИВИ 

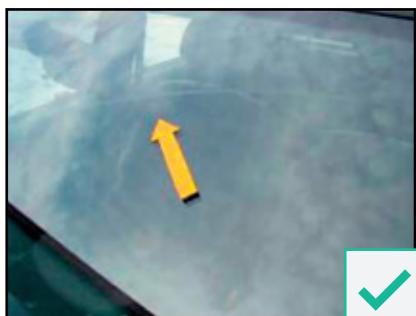
Гуми и колела | Стъкла и фарове



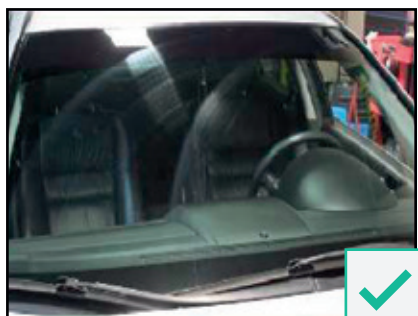
Не е допустимо тасът на джантата да е счупен.





Повредите по гумите не са приемливи.



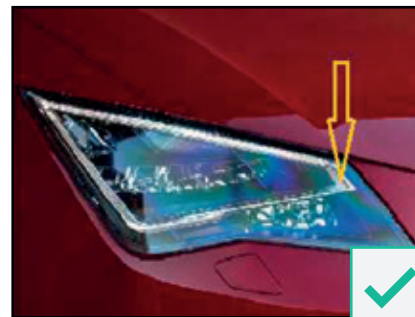
Драскотини без релеф, които не засягат зоната на видимост на водача.



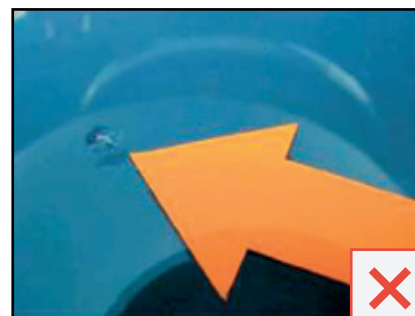
# ПОВРЕДИ

ДОПУСТИМИ   
НЕПРИЕМЛИВИ 

Стъкла и фарове



Малки чуквания от камъчета (не драскотини от паркиране) по фаровете, които не се отразяват на ефективността на светлинния лъч и са с размер под 4 mm.



Всички видове чуквания или пукнатини по предното стъкло, които са резултат от външно въздействие и не са заявени посредством процедурата за заявяване на щета по време на срока на лизинга. Също така не е допустимо наличието на счупени прозорци където и да е в автомобила.



# ПОВРЕДИ

ДОПУСТИМИ   
НЕПРИЕМЛИВИ

## Съкла и фарове | Интериор



Пукнатините не са приемливи.



Повреди по фаровете за мъгла не са приемливи.



Приемливо е оцветяването по зоните на седалките.



Допустими са леки драскотини по вътрешните елементи.

# ПОВРЕДИ

ДОПУСТИМИ   
НЕПРИЕМЛИВИ

## Интериор



Тапицериата не трябва да бъде скъсана или срязана.



Леки драскотини по вътрешните елементи.





Не е допустимо прекалено голямото оцветяване на тапицериия.



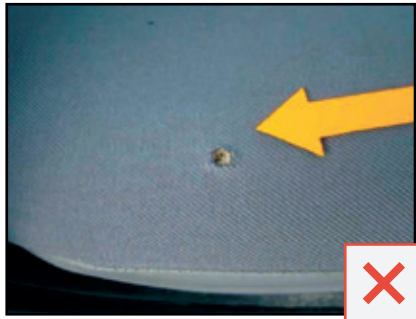
Прекалено големите повреди не са допустими.



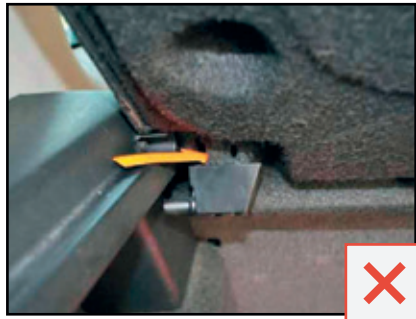
# ПОВРЕДИ

ДОПУСТИМИ   
НЕПРИЕМЛИВИ 

## Интериор



Неремонтираните повреди в резултат от изгаряния с цигари не са приемливи.



Скъсани места по покритието и обточването в зоната на багажника не са приемливи.



Цялото оригинално оборудване трябва да бъде налице и да работи изправно, в противен случай повредите не са приемливи.



# ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ

Превозното средство трябва да бъде върнато в безопасно, законосъобразно и надеждно механично състояние, способно да премине периодичния технически преглед. Всички електронни предпазни средства и устройства за подпомагане на водача, например сензори за паркиране, адаптивен круиз-контрол и т.н., трябва да работят.

## Поддръжка и обслужване

Превозното средство трябва да се обслужва съгласно графика за обслужване на производителя. Обслужването трябва да бъде удостоверено с печат с дата от упълномощения сервиз. Освен това, всички необходими дейности по поддръжката и ремонта трябва да се извършват от оторизиран от Херц доставчик.

## Документация

Цялата документация на превозното средство, включително ръководството за експлоатация, сервизната книжка и всички други документи, свързани с оборудването и поддръжката на превозното средство, трябва да бъдат в отлично състояние и налице. Всички документи трябва да бъдат в превозното средство при връщането му.

Всички промени по километража трябва да са били съобщени на Hertz. Неразрешените промени по километража не са допустими.

## Външен вид

Външният вид на автомобила трябва да бъде чист, за да може да се извърши подробна проверка. Вътрешността трябва да бъде почистена, боклукът трябва да бъде изхвърлен, а пепелниците - изпразнени.

## Ключове на превозното средство

Трябва да бъде върнат пълен комплект ключове, включително главния ключ, резервните ключове и секретните ключове за джантите, ако първоначално такива са били предоставени. Ако е монтирана система за дистанционно заключване, съответните дистанционни управления трябва да са налице и да функционират.

# ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ

## Боя, каросерия, брони и вежди

Не трябва да има наличие на ръжда или корозия върху която и да е боядисана зона, включително по боядисаните брони, декоративни лайсни и по огледалата. Не е допустимо наличието на очевидни доказателства за лошо извършен ремонт.

## Очуквания

Малките участъци с очуквания, включително очуквания по ръба на вратата, са приемливи в зависимост от възрастта и пробега на превозното средство. Ако участъците с очуквания изискват повторно боядисване на целия панел, повредата не е приемлива.

## Вдлъбнатини

Допускат се вдлъбнатини (с дължина до 10 mm), при условие че не са повече от две (2) на един панел и повърхността на боята не е отчупена. Вдлъбнатини по покрива не са приемливи.

## Драскотини

Допустими са драскотини и ожулвания (с дължина до 25 mm), ако покритието на боята не е нарушено и при условие, че под тях не се показва грунд или метал.

## Декоративни лайсни, вежди

Одрасквания и драскотини са приемливи, при условие че лайсните или веждите не са счупени, напукани или деформирани.

## Значки и етикети

Значките, етикетите или рекламните материали, монтирани на каросерията или стъклото на превозното средство, трябва да бъдат отстранени, освен ако не са били монтирани първоначално със съгласието на Hertz и всички повреди, причинени в резултат на тяхното закрепване или отстраняване, трябва да бъдат поправени. Всякакви различия в цвета на боята, получени в резултат от отстраняването на рекламната, етикетите или логото, са неприемливи.

# ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ

## Кабриолети с гюрук

Гюруците трябва да бъдат напълно изправни и по тях да няма разкъсвания и скъсани места. Задният прозорец не трябва да бъде напукан или по него да има гънки. Принадлежностите, които са били предоставени първоначално с автомобила, например покривало за багажника, трябва да са налице и да са в добро състояние.

## Теглич

Ако има монтиран теглич, той трябва да бъде в добро състояние, без ръжда, а електрическите връзки трябва да са изправни. Капачката на топката трябва да бъде на мястото си.

## Съкла, огледала и светлини

### Съкла

Леките драскотини са допустими при условие, че не пречат на зрителната линия на водача и всички нагревателни елементи работят правилно. Отчупени парченца, пукнатини или дупки не са допустими.

### Огледала на вратите

Липсващи, напукани или повредени огледала на вратите не са допустими. Ако огледалата на вратите са регулируеми и/или отопляеми, те трябва да работят правилно.

### Светлини и лещи

Всички светлини трябва да работят. Незначителни следи от надраскване или малки драскотини са допустими. Не са допустими дупки или пукнатини в стъклените или пластмасовите капаци на лампите.

## Гуми и колела

### Износване и повреди по гумите

Всички гуми, включително резервните, трябва да съответстват на минималните законови изисквания и да отговарят на препоръките на производителя на превозното средство относно типа на гумите, размера и номиналната им скорост за съответния автомобил. Не трябва да има повреди по страничните стени или протектора.

# ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ

## Колела и тасове

Вдлъбнатините и дупките по стоманените пръстени и основното тяло на колелото не са допустими. Допустими са одрасквания с дължина до 25 mm по външния ръб на тасовете и по летите джанти. Резервното колело (включително гнездото му), крика и други инструменти (включително флакона за надуване на резервната гума) трябва да бъдат в отлично състояние, да бъдат подредени правилно и да са в изправно състояние.

## Механично състояние

Превозното средство трябва да отговаря на действащия стандарт за периодична техническа поддръжка. Понятието справедливо износване не включва следните елементи, тъй като те са резултат от пропуски на водача да извърши обслужване на превозното средство и/или да реагира на предупреждения от системата за управление на превозното средство:

- спирачки: набраздени спирачни дискове или барабани, причината за което е прекомерно износване или контакт на метал с метал от износени дискови подложки
- двигател: блокиран или повреден поради движение на превозно средство с недостатъчно количество охлаждаща течност, масло или с повредени вътрешни компоненти
- ръчна трансмисия: приплъзване на съединителя, шумни амбреаж или скоростна кутия, прекалено износени или неефективни синхронизатори
- автоматична трансмисия: шумна скоростна кутия или преобразувател на въртящ момент, рязка смяна на предавките, хлабина между предавките

## Долна страна на превозното средство

Не са допустими значителни повреди в резултат на удар от долната страна на превозното средство. Каталитични преобразуватели, които не работят поради очевидна неправилна употреба или повреда, не са допустими.

# ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ

## Интериор на автомобила

### Зона за пътниците, седалки и ламперия

Тапицериата и ламперията в интериора трябва да са чисти и без мирис, без видими изгаряния, скъсвания или оцветяване. Всички седалки, предоставени първоначално с автомобила, трябва да са налице. Износване и замърсяване в резултат на нормалната употреба на автомобила, е приемливо. Вътрешните принадлежности като предпазни колани, огледала за обратно виждане, лампи, които се запалват при отварянето на вратите, сенници, кошчета на вратите и т.н., трябва да са налице и в отлично състояние.

### Отвор на вратата, багажник и зона за багаж

Допустими са драскотини по праговете и уплътненията в резултат на нормалната употреба. Скъсаните или нацепени подови настилки или заобикалящите ги декоративни панели не са допустими.

## Оборудване и управление

### Бордова развлекателна система, телефони и навигационни системи

Цялото оригинално оборудване, аксесоари и контроли трябва да са налице и да работят изправно. Ако на арматурното табло са били свързани или монтирани аксесоари, като например автомобилни телефони или друго нестандартно оборудване, всички отвори или други повреди трябва да бъдат отстранени след демонтирането им. Антените трябва да се оставят на мястото им или отворът трябва да бъде надлежно ремонтиран.



## ВАЖНО

Вашето превозно средство трябва да се поддържа в съответствие с указанията на производителя, за да се гарантира безопасната му работа. Може да бъдете таксувани за неправилно поддържане на автомобила, както и за пропускане на обслужване.

## КАКВО ДА ПРАВИТЕ, ПРЕДИ ДА ВЪРНЕТЕ ПРЕВОЗНОТО СРЕДСТВО

- ▶ Уверете се, че интериорът и екстериорът на автомобила са чисти в деня на връщането му
- ▶ Върнете всички оригинални елементи, предоставени заедно с автомобила
- ▶ Уверете се, че сте извадили всички лични вещи от превозното средство
- ▶ Отстранете всички лични данни, намиращи се в превозното средство (например телефонен указател, адреси в сателитната навигация) или каквито и да било документи (например имена, адреси, номер на банкова карта)

УСКОРЕТЕ  
ВАШИЯ БИЗНЕС  
С **HERTZ LEASE**

**HERTZ LEASE**  
**ГРУПА КОМПАНИИ VASSILAKIS**  
Hertz International Franchisee