



FLEET
Solution

KÉZIKÖNYV

A MOL FLEET Solution
szolgáltatásaihoz

Tartalomjegyzék

Bemutkozunk	3
Elérhetőségeink	4
Szolgáltatásaink	5
Szerviz- és karbantartás szolgáltatás	6
Gumiabroncs szolgáltatás	7
MOL Fleet Assistance	8
Káresemény bekövetkezése, kárrendezés	9
Csereautó és bérautó szolgáltatás	10
Üzemanyagkártya szolgáltatás	11
GPS szolgáltatás és menetlevél kezelés	12
Autópálya matrica szolgáltatás	13
Egyéb szolgáltatásaink	14
Gépjármű leadása	15

Bemutatkozunk

A MOL-csoport mobilitási stratégiájának részeként 2017 tavaszán alapította meg új leányvállalatát, a MOL Fleet Solution Kft-t.

Cégünk a MOL-csoport saját tulajdonú és használatú gépjárműveit, valamint a külső partnerek, multinacionális és magyar cégek, kis- és középvállalkozások flottáinak finanszírozását és kezelését tűzte ki céljául.

Márkafüggetlen gépjármű flottakezelő szolgáltatóként biztosítjuk ügyfeink számára a már meglévő gépjárműparkjuk működésének optimalizálását, a gépjárművek kezelését, új gépjárművek beszerzését, finanszírozását és üzemeltetését.

Ügyfeink igényeinek részletes felmérését követően teszünk javaslatot olyan lízingkonstrukciókra, ahol kalkulálhatóak a költségek, csökken ügyfeink adminisztrációs leterheltsége, transzparens az elszámolás.

21. századi megoldásaink támogatják az elektronikus számlázás mellett, az online lekérhető és elektronikus riportokat, elemzéseket a flottájuk működéséről. Kezelt gépjárműpark esetében a választható alapszolgáltatások biztosításán túl segítünk a gépjárművek értékesítésében is.

Ügyfeinknek nyújtott kiváló és rugalmas szolgáltatásainkkal a flottakezelő piac meghatározó szereplőjévé szeretnénk válni.

Elérhetőségeink

Köszöntjük Önt a MOL Fleet Solution Kft. ügyfeleinek sorában, köszönjük megtisztelő bizalmát!

Mostantól Önnek csak a vezetés örömeivel kell foglalkoznia, minden másról teljes körű szolgáltatási csomagunk gondoskodik.

A kézikönyv segítségével tájékozódhat igénybe vehető szolgáltatásainkról, a fontosabb telefonszámokról és azon teendőkről, melyek a gondtalan gépjármű használathoz szükségesek.

Amennyiben kérdéseire nem találja a választ, kérjük vegye fel a kapcsolatot Call Centerünkkel vagy az Ön dedikált kapcsolattartójával.

POSTACÍM

1117 Budapest,
Október huszonharmadika utca 18.

Call Center

+36 20 312 7009
callcenter@molfleet.mol.hu

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

+36 20 271 9553
customerservice@molfleet.mol.hu

PÉNZÜGY

+36 20 244 8091
+36 20 312 7009
financeservice@molfleet.mol.hu

Szolgáltatásaink

- Segítünk a gépjárművek kiválasztásában és beszerzésében
- A gépjárművet tökéletesen felszerelt, felkészített és dokumentumokkal ellátott állapotban adjuk át
- Országos lefedettségű szerződött javítópartner hálózat áll rendelkezésünkre a gépjárművek szervizeltetésére és karosszéria javítására
- Műszaki szakismerettel rendelkező munka-társaink minden javításra figyelnek, mind a javítások minőségére, mind azok időtartamára, és a garanciális javításokra is
- Országos lefedettségű szerződött abroncs-partneri hálózat támogatja a téli és nyári gumicseréket, a gumik folyamatos tárolását és évente kétszer a minőségük felmérését
- A gépjárművek teljes körű biztosítását intézzük, ideértve a GFB, a casco és a GAP biztosítást, melynek díját a bérleti díj részeként számlázzuk át, így tehermentesítve ügyfeleinket az adminisztráció nyűgétől
- Biztosítási tanácsadással segítjük ügyfeleinket a károk bejelentésében, végig kísérjük a teljes kárrendezési folyamatot, kezeljük az esetleges panaszügyeket
- 24 órás segélyszolgálat áll ügyfeleink rendelkezésére, ha a gépjárművük mozgás-képtelenné válik, biztosítva többek között a vezető tovább haladását és a mozgásképtelen gépjármű szervizbe szállítását Európa területén
- A Magyarországon jelenlévő üzemanyag szolgáltatók üzemanyagkártyáit biztosítjuk ügyfeleink részére, igény szerint havi tételes kimutatást készítve a gépjárművek fogyasztásáról
- Kezeljük a parkolással kapcsolatos adatkéréseket, mobilparkolás szolgáltatást biztosítunk ügyfeleinknek és intézzük a bírságokat, kapcsolatot tartunk a parkolási társaságokkal és hatóságokkal
- Egyedi szolgáltatásokkal is kiegészíthetők a bérleti szerződések, pl. GPS szolgáltatás, elektronikus menetlevél készítés, magán- és üzleti célú gépjárműhasználat kimutatása
- Ügyfeleinkkel egy kijelölt munkatársunk tartja a kapcsolatot, őt kereshetik meg kéréseikkel
- A gépjárművek maradványértékét garantáljuk és segítünk a használt gépjárművek értékesítésében

Szerviz- és karbantartás szolgáltatás

Az előírt időszakos szervizeket a garanciafüzetben meghatározott időtartam vagy kilométerfutás elérésekor el kell végezni, illetve amikor a fedélzeti számítógép jelzi.

A forgalmi engedélyben jelzett műszaki vizsga megújítási időpontjáról küldeni fogunk Önnek emlékeztetőt, ezzel együtt Önnek kell gondoskodnia arról, hogy a vizsga időben megtörténjen.

- Kérjük, előzetesen egyeztessen munkatársunkkal a szervizbe vitel időpontjáról.
- Rendellenes működés vagy sérülés észlelésekor a gépjárművet a lehető legrövidebb időn belül szakszervizbe kell juttatni. Kérjük, hogy ilyenkor késlekedés nélkül vegye fel a kapcsolatot Call Centerünkkel.
- A MOL Fleet Solution csak a kijelölt márkaszervizben és szerződött partnereinél elvégzett, előzetesen bejelentett, ennek megfelelően engedélyszámmal rendelkező javítási-, karbantartási számlákat egyenlíti ki.

Szerződött javító partnereink és a márkaszervizek listáját megtalálja honlapunkon.

Kérjük, kiemelten figyeljen a következő teendőkre, mert azok a gépjármű használó felelősségi körébe tartoznak:

- A gépjármű szervizintervallumának betartása kiemelten fontos a garanciális javítások érvényesítéséhez. Kérjük, ne lépje túl a km vagy időkorlátot, inkább (500 km és két héttel) korábban jelentkezzen be kötelező karbantartásra, műszaki vizsgára.
- Gépjárművében az olaj- és hűtővíz szintet 5.000 km-enként ellenőrizze.
- A javítást követő átvételkor, mielőtt aláírja a munkalapot kérjük, ellenőrizze, hogy az Ön által jelzett hibák kijavításra kerültek-e.
- Kérjen a szervizpartnertől részletes tájékoztatást, próbavezetést a gépjármű átvétele előtt.
- Kérjük, ellenőrizze, hogy az időszakos átvizsgálás elvégzését a márkaszerviz a garanciafüzetben igazolta-e (szerviz bélyegzője, aláírása, következő szerviz időpontja).
- Amennyiben az elvégzett szolgáltatással kapcsolatban bármilyen észrevétele van, kérjük ossza meg velünk, tájékoztassa Call Centerünket.



Gumiabroncs szolgáltatás

Amennyiben a bérleti szerződés a szolgáltatást tartalmazza, a téli/nyári gumicserék időpontjának egyeztetése érdekében Ügyfélszolgálatunk felveszi Önnel a kapcsolatot.

A szezonális gumiabroncs cserék időpontja az alábbi időpontok közé esik:

NYÁRI GUMI CSERE

március 16-tól április 30-ig

TÉLI GUMIABRONCS CSERE

október 15-től november 30-ig

- Defekt, abroncssérülés illetve kopás esetén értesítse Call Centerünket. Munkatársunk az Ön igényéhez igazodva egyezteti a kijelölt gumiszervizzel a szerelés időpontját.
- A MOL Fleet Solution Kft. kizárólag a szerződött gumiabroncs partnereinél előzetesen bejelentett és elvégzett, ennek megfelelően engedélyszámmal rendelkező javítási-, karbantartási számlát egyenlíti ki.

A szerződött gumiabroncs partnereink listáját és telephelyeiket megtalálja honlapunkon.

- A felszerelésre kerülő abroncsok gyártmánya a szerződésben rögzített. Ettől eltérni egyedi engedély alapján, a költségkülönbözöt viselésének feltételével lehet.
- Kérjük az abroncs illetve kerékcseré után a lecserélt abroncsokat ne vigye el a telephelyről, illetve kérjük ellenőrizze, hogy a kerékőrt betették-e a csomagterbe.
- Amennyiben az elvégzett szolgáltatással kapcsolatban bármilyen észrevétele van, kérjük ossza meg velünk, tájékoztassa Call Centerünket.



MOL Fleet Assistance

A gondtalan autózás élményéről a MOL Fleet Assistance szolgáltatási csomagjaink gondoskodnak

HELYSZÍNI JAVÍTÁS

(amennyiben a hiba így elhárítható)

SZERZŐDÖTT JAVÍTÓ PARTNERHEZ

SZÁLLÍTÁS SZÜKSÉG ESETÉN GÉPJÁRMŰ VEZETŐ ÉS AZ UTASOK TOVÁBBHALADÁSA, HAZAJUTÁSA

A MOL Fleet Assistance szolgáltatás bármely váratlan eseményből eredő probléma megoldásában az Ön rendelkezésére áll a nap 24 órájában. A szolgáltatás abban az esetben vehető igénybe díjmentesen a szolgáltatással rendelkező gépjárművezetők részére, ha a gépjármű üzemképtelenné válik, illetve ha műszaki hiba, baleset vagy önhiba következtében a KRESZ előírásai szerint nem vehet részt a forgalomban.

Baleset vagy műszaki meghibásodás miatti mozgásképtelen gépjármű esetén az Ön teendői:

- Ellenőrizze, hogy a balesetet szenvedett gépjárművek utasai szenvedtek-e sérülést, ha szükséges, nyújtson Ön segítséget! Személysérülés esetén azonnal hívja a központi segélyhívó 112-es számát.
- Tájékozódjon arról, hogy hol tartózkodik, a pontos helymeghatározás megkönnyíti a segítséget nyújtók gyors helyszínre érkezését.

- Győződjön meg arról, hogy a jármű elhelyezkedése nem akadályozza a forgalmat, illetve nem jelent balesetveszélyt a többi közlekedő számára.
- Forgalomban való elakadás esetén kapcsolja be a jármű elakadásjelzőjét illetve helyezze ki az elakadásjelző háromszöget.
- Próbálja meg minél pontosabban meghatározni, leírni a hibajelenséget és azt, hogy mi történt a gépjárművel.
- Telefonálás előtt készítse elő a gépjármű forgalmi engedélyét, mert a forgalmi engedély adataira szüksége lehet a segítséget nyújtóknak.
A telefonáláshoz keressen olyan helyet, ahonnan biztonságosan és jól hallhatóan lehet kommunikálni a hatóság és az assistance szolgáltató munkatársaival, illetve el tudja olvasni a forgalmi engedély adatait.
- A MOL Fleet Assistance munkatársának helyszínre érkezésekor kérje el a helyszínre érkező partner meghatalmazását.
- Kérjük kizárólag az Ön nevét és telefonszámát ismerő munkatárstól fogadjon el segítséget.
- Amennyiben az elvégzett szolgáltatással kapcsolatban bármilyen észrevétele van, kérjük ossza meg velünk tapasztalatát.



Káresemény bekövetkezése, kárrendezés

FELELŐSSÉGBIZTOSÍTÁS TERHÉRE

- Ha káresemény okozásáért a másik fél elismeri a felelősségét és erről elismerő nyilatkozatot ad

CASCO BIZTOSÍTÁS TERHÉRE

- Ha saját hibás a káresemény
- Ha a káresemény okozója ismeretlen
- Elemi károk és tűzkár esetén
- Lopás- és részlopás károk esetén

Az Ön teendői TÖRÉSKÁR esetén:

- Nézetkülönbség esetén vagy ha a másik fél külföldi állampolgár, illetve külföldi rendszámú járművet vezet, feltétlenül értesítse a rendőrséget!
- Amennyiben rendőrségi intézkedést kért, kérjük, hagyja a sérült gépjárművet az eredeti helyzetben, mert ez a felelősség megállapításához szükséges.
- Munkaidőben értesítse Ügyfélszolgálatunkat, ahol tájékoztatást és segítséget kérhet a további teendőkkel kapcsolatban. Munkaidőn kívül segítségkéréshez hívja a segélyszolgálati számunkat.
- Töltsék ki a gépjárműben található Európai baleseti bejelentőt. Kérjük a kitöltésnél figyelmesen járjanak el, mert a hiányosan illetve pontatlanul kitöltött bejelentők lassítják, illetve megghiúsíthatják a kárrendezési folyamatot.

Az Ön teendői LOPÁS, RÉSZLOPÁS ÉS RONGÁLÁSKÁR esetén:

- Az eseményt be kell jelenteni a területileg illetékes rendőrkapitányságon.
- A rendőrségi feljelentés alapján készített jegyzőkönyv tartalma alapvetően befolyásolja a kárrendezési folyamatot, illetve a kártérítést is, ezért kérjük, hogy a feljelentés megtétele előtt kérje Ügyfélszolgálatunk segítségét.

A KÁRRENDEZÉSHEZ SZÜKSÉGES DOKUMENTUMOK:

- Európai baleseti bejelentő
- Kárbejelentő lap
- Forgalmi engedély másolat
- Vezetői engedély másolat
- Hatósági jegyzőkönyv

Kérjük, a kitöltött baleseti és kárbejelentő másolatát juttassa el Ügyfélszolgálatunkhoz és ne intézkedjen a kárfelvételről saját hatáskörben.



Csereautó és bérautó szolgáltatás

Amennyiben csereautóra van szüksége, hívja fel Ügyfélszolgálatunkat, ahol pontos tájékoztatást kap a csereautó-igénylés feltételeiről, különös tekintettel a gépkocsi kategóriára és a díjmentesen igényelhető időszakra.

Bérautó igényét írásban juttassa el Ügyfélszolgálatunkhoz megjelölve az átvétel helyét és időpontját és azt, hogy kívánja-e külföldön is használni a gépjárművet.

A cseregépjármű átvételekor kérjük, figyelmesen ellenőrizze a következőket:

- A gépjármű kategóriája megfelel a szerződésben foglaltaknak és a megrendelésnek
- Az átvételkor ellenőrizze, hogy a jegyzőkönyvre rákerült-e minden meglévő sérülés
- Ellenőrizze az átvételi lapon feltüntetett km óra állás és üzemanyag töltöttségi szint helyességét
- Ellenőrizze a gépjármű forgalmi engedélyét, kötelező tartozékainak meglétét (elsősegély doboz, elakadás jelző, izzókészlet)

A bérleti szerződést minden esetben csak a gépkocsi átvizsgálását követően és a bérleti, biztosítási feltételek megismerését követően írja alá.

Minden hiányosságot vezessen fel a szerződésre. Érdeklődjön a segélyszolgálat hívószámáról, ha azt nem látja külön feltüntetve.

A bérleti szerződés másolatát kérjük szkennelve juttassa el Ügyfélszolgálatunkra.

Amennyiben az elvégzett szolgáltatással kapcsolatban bármilyen észrevétele van, kérjük ossza meg Ügyfélszolgálatunk munkatársaival.



Üzemanyagkártya szolgáltatás

Üzemanyag kártya használatával Ön biztonságosabban, gazdaságosabban és kényelmesebben intézheti az üzemanyag vásárlását.

Magyarország három legnagyobb üzemanyag szolgáltatójával kapcsolatban állunk, az Ön cége dönti el, mely üzemanyag-szolgáltatótól kérnek kártyás vásárlási lehetőséget (MOL, Shell, OMV).

A kártya üzemanyag, illetve a kártyára kért egyéb szolgáltatás igénybevételére és kifizetésére jogosít. Az Önök cége dönti el, hogy a kártyákat csak belföldön vagy külföldön is használhatják. Akártyára vonatkozó jogosultságokkal kapcsolatosan készséggel ad Önnek felvilágosítást Ügyfélszolgálatunk.

Az üzemanyag kártyát és a kártya használatához szükséges PIN kódot az Önök biztonsága érdekében külön postázzuk az Ön által kért címre vagy Cége postázási címére. Kérjük ne tartsa a kártyát és a PIN kódot egy helyen.

A kártya elvesztése esetén, kérjük Ügyfélszolgálatunknál haladéktalanul intézkedjen a kártya letiltásáról, mert az esetleges visszaélésekből származó károkért nem tudunk felelősséget vállalni.

Ügyfélszolgálatunktól e-mailben tudja megrendelni a következő díjmentes szolgáltatásokat:

- **ÜZEMANYAGKÁRTYA CSERÉJE**
az igénybe vehető szolgáltatások kiterjesztése vagy szűkítése miatt
- **PIN KÓD CSERÉJE**
(szolgáltatótól függően rendelhető)
- **ÜZEMANYAGKÁRTYA AKTIVÁLÁS**
- **MÁS RENDSZÁMÚ GÉPJÁRMŰRE TÖRTÉNŐ SZOLGÁLTATÁS ÁTIRÁNYÍTÁS**
- **ÜZEMANYAGKÁRTYA LETILTÁSA ÉS ÚJRARENDELÉSE**



GPS szolgáltatás és menetlevél kezelés

GPS szolgáltatásunk segíti a gépjárművek mozgásának lekövetését, a magán- és céges út nyilvántartására alkalmas és az elektronikus menetlevél illetve tahográf szolgáltatás hatékony, átlátható és jól ellenőrizhető üzletmenetet biztosít.

- Szolgáltatási csomagunk igény szerint bővíthető parkolás, flottakövetés, sofőrazonosítás és üzemanyag-felhasználás kimutatás szolgáltatásokkal.
- Magyarország vezető szolgáltatójával állunk szerződésben, webes felületen követhetjük a gépjármű flottát és ha kell azonnali adatokat nyújthatunk az Önök hozzájárulásával a gépjárművekről, a gépjárművek pozíciójáról.
- Az elektronikus menetlevél adattartalma testre szabható az Önök igénye szerint
- A szolgáltatáshoz a gépjárművekbe beépítetjük a megfelelő berendezéseket, a gépjármű átadásakor a berendezés használatát megmutatjuk a gépjármű vezetőknek.
- A szolgáltatás az Önök igénye szerint átszámlázható, vagy beépíthető a bérleti díjba.



Autópálya matrica szolgáltatás

GPS szolgáltatásunk segíti a gépjárművek mozgásának lekövetését, a magán- és céges út nyilvántartására alkalmas és az elektronikus menetlevél illetve tahográf szolgáltatás hatékony, átlátható és jól ellenőrizhető üzletmenetet biztosít.

Szolgáltatási csomagunk igény szerint bővíthető parkolás, flottakövetés, sofőrazonosítás és üzemanyag-felhasználás kimutatás szolgáltatásokkal.

- Magyarország vezető szolgáltatójával állunk szerződésben, webes felületen követhetjük a gépjármű flottát és ha kell azonnali adatokat nyújthatunk az Önök hozzájárulásával a gépjárművekről, a gépjárművek pozíciójáról.
- Az elektronikus menetlevél adattartalma testre szabható az Önök igénye szerint.
- A szolgáltatáshoz a gépjárművekbe beépítetjük a megfelelő berendezéseket, a gépjármű átadásakor a berendezés használatát megmutatjuk a gépjármű vezetőknek.
- A szolgáltatás az Önök igénye szerint átszámlázható, vagy beépíthető a bérleti díjba.



Egyéb szolgáltatásaink

- MENETLEVÉL KEZELÉS ÉS NYILVÁNTARTÁS
- ESETI SOFŐRSZOLGÁLAT BIZTOSÍTÁSA
- GÉPJÁRMŰ MOSATÁS
- MOBILPARKOLÁS
- HATÓSÁGI ÜGYINTÉZÉS
- BIZTOSÍTÁSI TANÁCSADÁS

Gépjármű leadása

Ügyfélszolgálatunk a bérleti szerződés lejáratának időpontja előtt felveszi Önnel a kapcsolatot, és részletes tájékoztatást ad a teendőkről.

- A gépjármű leadása a MOL Fleet Solution Kft. kijelölt telephelyén történik. Amennyiben a szerződés úgy rendelkezik a leadás történhet az Önök telephelyén, illetve az új gépjármű átvételekor a márkakereskedőnél.
- A gépjármű leadásakor hozza magával az átvételi jegyzőkönyv szerinti dokumentumokat, tartozékokat és kiegészítőket.
- Leadáskor munkatársaink állapotlapot vesznek fel, fotódokumentációt készítenek, amely részletesen tartalmazza a gépkocsi sérüléseit és esetleges hiányosságait.
- A szerződés lezárása és az elszámolás a Leadási jegyzőkönyvben rögzítettek alapján történik, ezért kérjük figyelmesen olvassa el a jegyzőkönyvet annak aláírása előtt.



