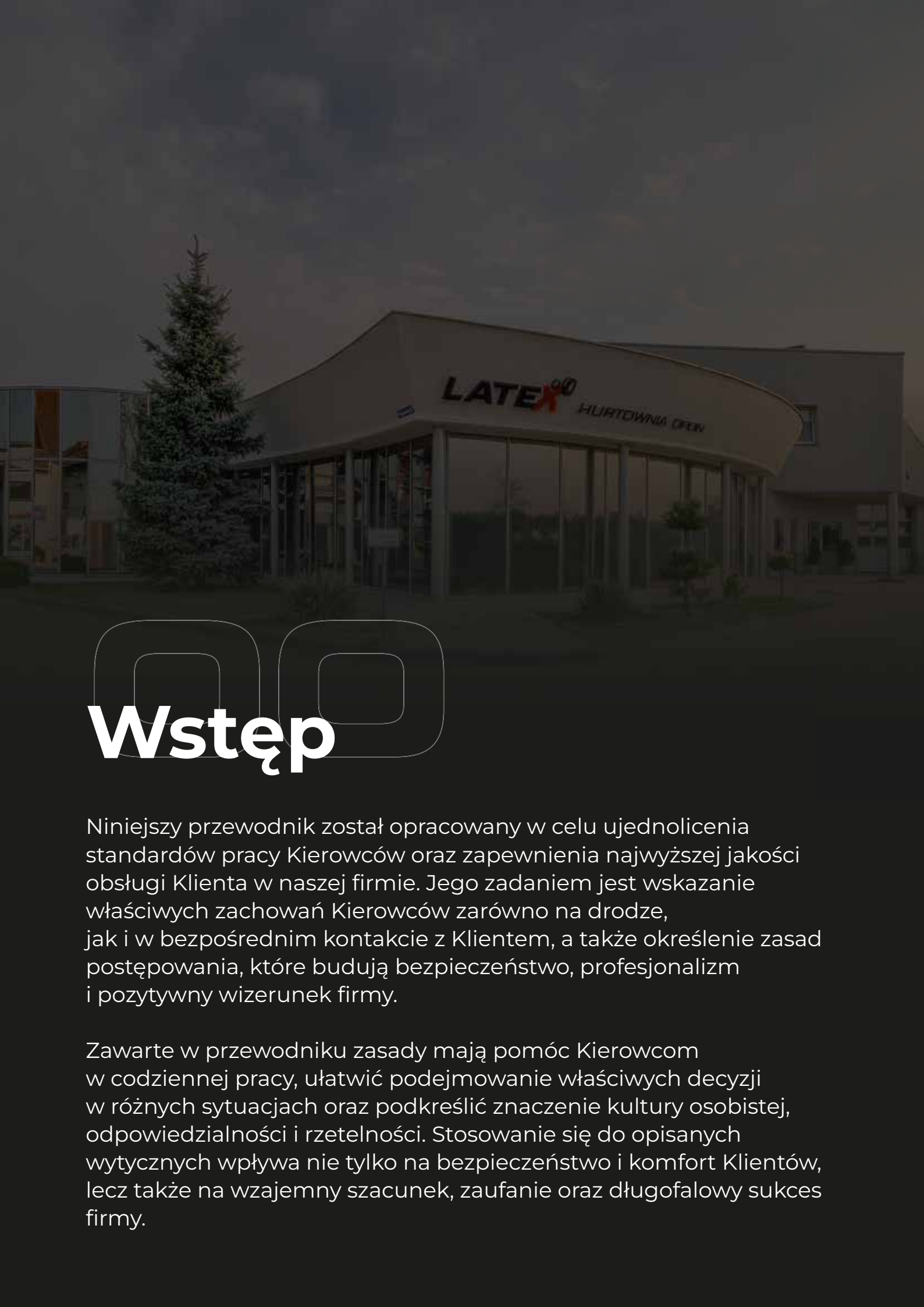




Przewodnik dla kierowców

Standardy, bezpieczeństwo i obsługa klienta



Wstęp

Niniejszy przewodnik został opracowany w celu ujednolicenia standardów pracy Kierowców oraz zapewnienia najwyższej jakości obsługi Klienta w naszej firmie. Jego zadaniem jest wskazanie właściwych zachowań Kierowców zarówno na drodze, jak i w bezpośrednim kontakcie z Klientem, a także określenie zasad postępowania, które budują bezpieczeństwo, profesjonalizm i pozytywny wizerunek firmy.

Zawarte w przewodniku zasady mają pomóc Kierowcom w codziennej pracy, ułatwić podejmowanie właściwych decyzji w różnych sytuacjach oraz podkreślić znaczenie kultury osobistej, odpowiedzialności i rzetelności. Stosowanie się do opisanych wytycznych wpływa nie tylko na bezpieczeństwo i komfort Klientów, lecz także na wzajemny szacunek, zaufanie oraz długofalowy sukces firmy.



Spis treści

01 OBSŁUGA KLIENTA	2
Procedura dostawy towaru do klientów – obowiązki kierowcy	3
Procedura odbioru towaru od klientów – obowiązki kierowcy	6
Procedura doręczenia towaru pod inny adres niż na dokumencie (dla kierowcy)	8
Zasady poufności danych dla kierowców – ochrona informacji o dostawach	10
Podsumowanie – najważniejsze zasady dla kierowcy	11
02 PŁATNOŚCI I ROZLICZENIA	12
Procedura dla kierowcy – zmiana formy płatności z pobrania na przelew	13
Procedura dla kierowcy – przyjmowanie płatności częściowo kartą i częściowo gotówką oraz postępowanie przy częściowej zapłacie za KP	15
Procedura doręczenia towaru – postępowanie kierowcy przy odmowie przyjęcia części dostawy	17
03 REKLAMACJE	20
Procedura odbioru towaru reklamacyjnego od klienta	21
Zachowanie kierowcy jeśli, klient chce oddać opony do utylizacji	23
04 BHP	24
Zasady udzielania pierwszej pomocy przedmedycznej	27
05 FLOTA	28
Procedura zgłaszania usterek w samochodzie firmowym	29
Procedura przekazania samochodu firmowego do serwisu	31
Procedura kontroli samochodu przed wyjazdem w trasę	32
Procedura awarii samochodu w trasie	35
Procedura postępowania kierowcy w przypadku kolizji w trasie	36
A. Gdy jesteś sprawcą	37
B. Gdy sprawcą jest drugi uczestnik zdarzenia	37
C. Gdy nie jesteś pewien, kto jest sprawcą zdarzenia	37
Instrukcja użytkowania wideorejestratorów w samochodach służbowych	39
Procedura użytkowania kart flotowych Grupy ORLEN	41
06 SPIS TELEFONÓW	44



01

Obsługa klienta

PROCEDURA DOSTAWY TOWARU DO KLIENTÓW – OBOWIĄZKI KIEROWCY

PROCEDURA ODBIORU TOWARU OD KLIENTÓW – OBOWIĄZKI KIEROWCY

PROCEDURA DORĘCZENIA TOWARU POD INNY ADRES NIŻ NA DOKUMENCIE (DLA KIEROWCY)

ZASADY POUFNOŚCI DANYCH DLA KIEROWCÓW – OCHRONA INFORMACJI O DOSTAWACH

PODSUMOWANIE - NAJWAŻNIEJSZE ZASADY DLA KIEROWCY

Procedura dostawy towaru do klientów – obowiązki kierowcy

01

Przyjazd na miejsce dostawy

- Kierowca przyjeżdża do Klienta zgodnie z harmonogramem dostaw.
- Weryfikuje poprawność adresu oraz nazwę firmy (**salon lub serwis samochodowy**).
- Zaparkuj pojazd w miejscu wyznaczonym do rozładunku, zachowując środki ostrożności (hamulec ręczny, wyłączony silnik).
- Upewnij się, iż miejsce nie blokuje ciągu komunikacyjnego w danym miejscu rozładunku.
- Przygotuj dokumenty dostawy (WZ, wizualizacja faktury, lub RW) do okazania odbiorcy.

02

Zgłoszenie się do odbiorcy

- Udaj się do punktu przyjęcia towaru (np. recepcja, magazyn, biuro obsługi).
- Poinformuj o dostawie i przedstaw dokument dostawy.
- Zaczekaj na wskazanie osoby odpowiedzialnej za odbiór towaru oraz miejsca rozładunku.

03

Rozładunek towaru

- Rozładunek towaru następuje zgodnie z ustaleniami:
 - samodzielnie przez kierowcę lub z pomocą pracownika Klienta (jeśli wymagana).
- Rozładuj towar w miejsce wskazane przez Klienta.
- Zwróć uwagę na stan fizyczny towaru (czy nie doszło do uszkodzeń podczas transportu).
- Zweryfikuj zgodność wydawanego towaru z dokumentem dostawy.

04

Potwierdzenie odbioru

- Przekaż dokument dostawy do weryfikacji przez odbiorcę.
- Odbiorca sprawdza ilość, zgodność i stan towaru.
- Po pozytywnej weryfikacji, odbiorca:
 - **potwierdza dokument pieczętą firmową, ⓘ**
 - podpisuje dokument dostawy WZ / wizualizację faktury,
 - otrzymuje swoją wizualizację dokumentu.
- Kierowca zabiera podpisany egzemplarz jako potwierdzenie zrealizowania dostawy.



Uwaga!

Jeśli Klient nie posiada pieczętki jest wymagany podpis.
Jeśli podpis jest **nieczytelny** poproś o dopisanie imienia i nazwiska osoby odbierającej pod podpisem.

+05

Postępowanie w przypadku problemów

a

Braki, pomyłki, uszkodzenia towaru

- Odbiorca zgłasza niezgodności podczas odbioru.
- Kierowca odnotowuje problem w protokole niezgodności.
- Niezwłocznie kontaktuje się z Działem Interwencji, w celu uzyskania dalszych instrukcji (np. co zrobić z towarem, czy dostawa może być zakończona częściowo).

Dział Interwencji

☎ 77 451 98 11

b

Odmowa przyjęcia towaru

- Kierowca prosi o podanie powodu odmowy.
- Odnotowuje ten fakt na protokole niezgodności.
- Poproś Klienta o podpisanie protokołu odmowy przyjęcia towaru. ⓘ

ⓘ *Jeśli Klient nie wyraża chęci podpisu - nie nalegaj.*

c

Brak osoby do odbioru / zamknięty punkt

- Podejmij próbę skontaktowania się z osobą odpowiedzialną po stronie Klienta.
- W przypadku braku kontaktu – **zgłoś sytuację do Działu Interwencji.**
- Oczekuj na instrukcje (np. ponowna próba później, przekierowanie dostawy, powrót z towarem).

+ 06

Zakończenie dostawy

- Po przekazaniu towaru i uzyskaniu potwierdzenia odbioru:
 - Przygotuj działania związane z kolejną dostawą (jeśli zaplanowana).
 - Po zakończeniu trasy przekaż wszystkie dokumenty dostaw do wyznaczonego **Działu Kas** w oddziale bądź do lidera zmiany na danym oddziale magazynu.



Procedura odbioru towaru od klientów – obowiązki kierowcy

01

Przygotowanie do odbioru

- Kierowca przed rozpoczęciem trasy otrzymuje **zlecenie odbioru towaru na liście przewozowym** od Działu Transportu

 Rodzaj towaru do odbioru,

 Dokładny adres Klienta,

 Unikatowy numer odbioru,

123 Ilość sztuk do odbioru,

 Dane osoby kontaktowej po stronie Klienta.

02

Przyjazd do klienta

- Kierowca przyjeżdża do Klienta zgodnie z harmonogramem.
- Zgłasza się do wyznaczonego punktu odbioru towaru (magazyn, serwis, recepcja itp.).
- Przedstawia **zlecenie odbioru**.

03

Weryfikacja towaru

- Kierowca weryfikuje, czy przekazywany przez Klienta towar zgadza się ze zleceniem:

123 Ilość

 Rodzaj

 Oznaczenia

 Stan opakowania (czy towar nie jest uszkodzony lub niekompletny)

- Jeśli towar jest zgodny – Kierowca przystępuje do załadunku.
- Jeśli towar jest **inny niż w zleceniu** (np. dodatkowe paczki, inny asortyment) – **Kierowca odmawia przyjęcia nieautoryzowanego towaru**.

Uwaga!

Zabrania się odbioru jakiegokolwiek towaru, który nie został jednoznacznie wskazany w zleceniu odbioru.

04

Załadunek towaru

- Kierowca dokonuje załadunku zgodnie z zasadami bezpieczeństwa i wewnętrznymi procedurami firmy.
- Sprawdza, czy towar został odpowiednio zapakowany i zabezpieczony na czas transportu.
- W razie potrzeby wykonuje dokumentację fotograficzną stanu paczek przy odbiorze.

05

Potwierdzenie odbioru

- Klient podpisuje zlecenie odbioru towaru potwierdzając:
 - przekazanie wskazanego towaru,
 - jego ilość i stan,
 - datę odbioru.
- Kierowca zachowuje podpisany egzemplarz dokumentu jako potwierdzenie zrealizowania odbioru.

06

W przypadku niezgodności lub prób przekazania innego towaru

- Kierowca **nie odbiera towaru**, który:
 - ✗ Nie widnieje w zleceniu,
 - ✗ Różni się od opisu (np. Inny produkt, inna ilość),
 - ✗ Jest nieprawidłowo zapakowany lub uszkodzony (jeśli zlecenie nie przewiduje takiego stanu).

07

Powrót z towarem

- Po zakończeniu odbiorów Kierowca dostarcza towar do magazynu.
- Przekazuje dokumenty potwierdzające odbiór oraz ewentualne uwagi dotyczące stanu towaru.
- Magazyn potwierdza odbiór towaru dla Kierowcy w celach rozliczeniowych.

Dodatkowe uwagi:

- i Wszelkie niezgodności lub nieautoryzowane próby przekazania towaru muszą być niezwłocznie zgłoszone.
- i Kierowca nie podejmuje decyzji o przyjęciu dodatkowego towaru na własną rękę.
- i W przypadku presji ze strony Klienta – Kierowca ma prawo odmówić przyjęcia i powołać się na obowiązującą procedurę oraz konieczność autoryzacji przez Dział BOK.



Procedura doręczenia towaru pod inny adres niż na dokumencie (dla kierowcy)

+ 01

Pierwotna dostawa – przyjazd pod wskazany adres

- Kierowca przyjeżdża pod adres widniejący w dokumentach dostawy.
- W przypadku, gdy:
 - Klient prosi o doręczenie towaru pod inny adres (np. filia, magazyn zewnętrzny, punkt serwisowy),
 - występują okoliczności uniemożliwiające odbiór w miejscu wskazanym na dokumencie, po uzyskaniu zgody Działu Interwencji Kierowca może zrealizować dostawę pod adresem innym niż wskazany w dokumencie dostawy WZ/wizualizacji faktury.

+ 02

Obowiązkowy kontakt z Działem Interwencji

- Kierowca niezwłocznie kontaktuje się z Działem Interwencji, przekazując:
 - dane Klienta i adres wskazany w dokumentach,
 - proponowany nowy adres dostawy,
 - przyczynę zmiany miejsca doręczenia (np. brak odbiorcy, zmiana decyzji Klienta),
 - imię i nazwisko osoby zgłaszającej zmianę (po stronie Klienta).

+ 03

Oczekiwanie na decyzję

- Kierowca nie wykonuje żadnych działań (rozładunek, przekazanie dokumentów) do momentu uzyskania jasnej decyzji i zgody z Działu Interwencji.
- Jeśli zgoda zostanie udzielona, Dział Interwencji:
 - potwierdza nowy adres telefonicznie,
 - informuje kierowcę o dalszych krokach **np. dopisek na dokumencie.**



04

Aktualizacja dokumentów

Przed rozładunkiem towaru Kierowca dokonuje na papierowym dokumencie **czytelnej adnotacji**:



„Dostawa zrealizowana pod inny adres za zgodą Działu Interwencji”



Imię i nazwisko osoby zatwierdzającej zmianę



Nowy adres dostawy



Podpis Kierowcy i Klienta

05

Doręczenie towaru pod nowy adres

- Kierowca realizuje dostawę pod zatwierdzony nowy adres.
- Po przybyciu na miejsce:
 - przekazuje towar osobie odpowiedzialnej,
 - **prosi o podpis na zaktualizowanym dokumencie (z adnotacją),**
 - potwierdza odbiór towaru zgodnie z procedurą (ilość, stan, podpis, pieczęć).

06

Po zakończeniu dostawy

- Kierowca przekazuje podpisane dokumenty z dopiskiem o zmianie adresu do odpowiedniego Działu Kas.
- W przypadku dostawy częściowej sporządza protokół niezgodności.

Zasady ogólne:

Bezwzględny zakaz dostarczania towaru pod inny adres bez zgody Działu Interwencji.



Kierowca nie podejmuje samodzielnie decyzji – zawsze wymagana autoryzacja.



Dla bezpieczeństwa firmy i własnej odpowiedzialności – **dokumentowanie każdej zmiany jest obowiązkowe.**

Zasady poufności danych dla kierowców – ochrona informacji o dostawach

01

Zakaz udzielania informacji o innych punktach dostawy

- Kierowca nie przekazuje żadnych informacji na temat:

✗ innych Klientów z trasy (nazw, adresów, liczby towaru),

✗ kolejnych ani poprzednich punktów dostawy,

✗ harmonogramu trasy poza aktualną dostawą,

✗ ilości lub rodzaju towaru przeznaczonego dla innych odbiorców.



Poufność danych Klientów i tras jest obowiązkowa.

Informacje te są przeznaczone wyłącznie do użytku wewnętrznego firmy.

02

Odpowiedź na pytania klienta o inne dostawy

Jeśli Klient zapyta o:

- termin dostawy towaru do innej lokalizacji (np. filii tej samej firmy),
- inne zamówienia,



Kierowca pomaga Klientowi poprzez wykonanie połączenia do Działu Interwencji. Dział Interwencji telefonicznie lub poprzez e-mail udzieli Klientowi dokładnych danych dotyczących jego zamówień.

03

Postępowanie w przypadku próśb o pomoc w ustaleniu innych dostaw

- Kierowca podejmuje próbę ustalenia dostaw spoza swojego zlecenia.
- Pomoc może nastąpić poprzez:



Przekazanie kontaktu do Działu BOK (wizytówka),



Może sam **skontaktować się z Działem Interwencji** i poprosić o wyjaśnienie sytuacji (jeśli sytuacja wymaga szybkiej reakcji).

04

Zakaz przekazywania danych przez telefon, SMS, e-mail i komunikatory

- Kierowca nie udziela informacji dotyczących innych dostaw:
 - **przez telefon (nawet jeśli rozmówca podaje się za pracownika Klienta),**
 - SMS-em lub komunikatorami (Messenger, WhatsApp, itp.),
 - e-mailowo.
- Dotyczy to zarówno danych Klientów, jak i szczegółów trasy, czasu dostaw, rodzaju i ilości towaru.

05

Odpowiedzialność i bezpieczeństwo

- Kierowca ponosi odpowiedzialność za zachowanie poufności informacji, do których ma dostęp.
- Naruszenie zasad poufności może skutkować konsekwencjami służbowymi zgodnie z polityką firmy.

Podsumowanie – najważniejsze zasady dla kierowcy

Działanie	Dozwolone	Zabronione
Udzielanie informacji o własnej dostawie	✓	
Ustalanie dostaw dla innych lokalizacji Klienta	✓	
Kontakt z Działem Interwencji w razie wątpliwości	✓	
Ujawnianie innych punktów trasy/dostaw		✗
Przekazywanie danych o Klientach innym Klientom		✗



02

Płatności i rozliczenia

PROCEDURA DLA KIEROWCY – ZMIANA FORMY PŁATNOŚCI Z POBRANIA NA PRZELEW

PROCEDURA DLA KIEROWCY – PRZYJMOWANIE PŁATNOŚCI CZĘŚCIOWO KARTĄ I CZĘŚCIOWO GOTÓWKĄ
ORAZ POSTĘPOWANIE PRZY CZĘŚCIOWEJ ZAPŁACIE ZA KP

PROCEDURA DORĘCZENIA TOWARU – POSTĘPOWANIE KIEROWCY PRZY ODMOWIE PRZYJĘCIA CZĘŚCI DOSTAWY

Procedura dla kierowcy – zmiana formy płatności z pobrania na przelew

CEL:

Zapewnienie prawidłowego i udokumentowanego sposobu zmiany formy płatności za fakturę z „pobrania” na „przelew”, z zachowaniem zasad kontroli wewnętrznej i akceptacji przez Dział Windykacji.

01

Zakres

Procedura dotyczy wszystkich kierowców realizujących dostawę towaru do Klientów, dla których pierwotnie wystawiono fakturę z formą płatności „pobranie”.

02

Warunki zmiany formy płatności

Zmiana formy płatności z **pobrania** → **na przelew** może nastąpić **wyłącznie po uzyskaniu zgody Działu Windykacji**.

03

Kroki postępowania

3.1 W momencie dostawy

- Kierowca informuje Klienta o dostępnych formach płatności:



płatność **BLIKiem**



płatność **kartą płatniczą**



płatność **szybkim przelewem on-line**

- Kierowca zachęca Klienta** do dokonania płatności BLIKIEM lub kartą, wskazując tę formę płatności jako najszybszą i najbezpieczniejszą.

3.2 Zgłoszenie potrzeby zmiany

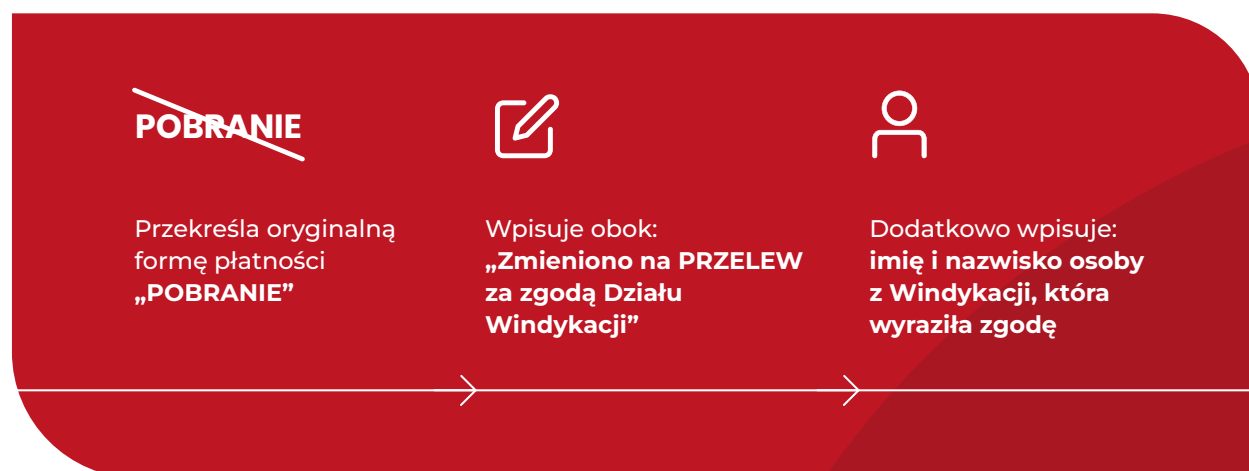
- W przypadku gdy Klient prosi o zmianę formy płatności z pobrania na przelew, **Kierowca nie może samodzielnie dokonać zmiany.**
- Kierowca kontaktuje się z Działem Interwencji i informuje o sytuacji, podając:
 - Numer faktury / WZ
 - Nazwę Klienta, NIP
 - Przyczynę prośby Klienta o zmianę formy płatności
 - Dział Interwencji przekierowuje do Działu Windykacji

3.3 Dział Windykacji

- Dział Windykacji podejmuje decyzję o akceptacji lub odrzuceniu zmiany formy płatności.
- Kierowca może dokonać zmiany tylko po uzyskaniu wyraźnej zgody Działu Windykacji.

3.4 Wprowadzenie zmiany na dokumencie

Po uzyskaniu zgody, Kierowca dokonuje **odręcznej adnotacji na wizualizacji faktury**:



3.5 Potwierdzenie zmiany podpisami

Pod adnotacją muszą znaleźć się dwa podpisy:

- **PODPIS KLIENTA**
Potwierdzający zgodę i świadomość zmiany formy płatności
- **PODPIS KIEROWCY**
Potwierdzający wykonanie procedury zgodnie z zasadami

3.6 Przekazanie dokumentu

Oryginał dokumentu z adnotacją i podpisem Klienta, Kierowca **przekazuje do Działu Kas** razem z pozostałą dokumentacją z trasy.

04

Uwagi końcowe



Brak kontaktu z Działem Windykacji lub brak podpisów na dokumencie **uniemożliwia zmianę formy płatności.**

Procedura dla kierowcy – przyjmowanie płatności częściowo kartą i częściowo gotówką oraz postępowanie przy częściowej zapłacie za KP

CEL:

Zapewnienie prawidłowego rozliczenia płatności od Klientów w sytuacji, gdy zapłata za towar lub dokument KP jest realizowana częściowo różnymi formami płatności, oraz prawidłowego dokumentowania każdej transakcji.

01

Zasady ogólne

1.1

Kierowca ma obowiązek każdorazowo udokumentować formę płatności dokonaną przez Klienta.

1.2

Klient może dokonać płatności:

- w całości gotówką,
- w całości kartą,
- częściowo kartą i częściowo gotówką.

1.3

Każda forma płatności musi zostać odnotowana na liście przewozowym lub dokumencie WZ.

02

Płatność częściowo kartą i częściowo gotówką

W przypadku, gdy Klient płaci część należności kartą, a część gotówką:

- Kierowca przyjmuje obie formy płatności,
- Kierowca umieszcza na liście przewozowym adnotację o następującej treści:

 „Zapłata za dostawę: (kwota) zł gotówką, (kwota) zł kartą – razem (kwota) zł.”

03

Częściowa zapłata za dokument KP (Kasa Przyjęła)

3.1 W sytuacji, gdy Klient nie posiada pełnej kwoty wynikającej z dokumentu KP, może dokonać częściowej zapłaty, ale tylko wtedy, gdy w danej dostawie nie jest mu jednocześnie doręczany towar.

3.2 Kierowca ma obowiązek:

- przyjąć od Klienta wpłatę w dostępnej kwocie,
- na oryginale dokumentu KP wpisać:

 „Wpłacono kwotę częściową (kwota) zł.”

 **Podpis Klienta** potwierdzający zgodność informacji.

3.3  W przypadku, gdy w tej samej dostawie **Klient odbiera również towar** - Kierowca **nie może przyjąć częściowej zapłaty.**

3.4 W każdym przypadku częściowej zapłaty (KP lub KW) Kierowca dokonuje stosownej adnotacji na liście przewozowym lub w uwagach na WZ:

 „Częściowa zapłata za KP nr _____ – wpłacono (kwota) zł, pozostało (kwota) zł.
Dołączono dokument KW.”

04

Przekazanie dokumentów

Po zakończeniu trasy Kierowca przekazuje do Działu Kas:

- oryginały potwierdzeń płatności kartą,
- dokument KP lub KW z adnotacjami,
- list przewozowy / WZ z opisem formy płatności,
- ewentualne raporty z terminala płatniczego.

05

Uwagi końcowe

Wszelkie adnotacje na dokumentach muszą być **czytelne, wykonane długopisem, bez skreśleń i poprawek.**



Brak adnotacji o formie płatności lub brak dokumentu KW w przypadku częściowej zapłaty może skutkować **uznaniem rozliczenia za niekompletne** i koniecznością wyjaśnień.

Procedura doręczenia towaru – postępowanie kierowcy przy odmowie przyjęcia części dostawy

CEL:

Celem niniejszej procedury jest uregulowanie zasad postępowania Kierowców podczas dostawy towaru, w tym w przypadku **odmowy przyjęcia lub zapłaty za część towaru** przez Klienta, a także zapewnienie prawidłowego udokumentowania dostawy i zwrotu.

01

Zakres

Procedura dotyczy wszystkich Kierowców realizujących dostawę towarów do Klientów, w tym przypadków:

- pełnego odbioru dostawy,
- częściowego odbioru dostawy,
- odmowy przyjęcia części lub całości towaru.

02

Obowiązki kierowcy przy doręczeniu towaru

2.1

Dostawa towaru i potwierdzenie odbioru

- Kierowca przekazuje Klientowi towar zgodnie z dokumentem dostawy (WZ / wizualizacja faktury).
- Po dostarczeniu towaru Klient **potwierdza odbiór podpisem i pieczętką** na dokumencie dostawy (WZ / wizualizacja faktury).
- Potwierdzenie dostawy musi być **uzupełnione i przekazane do Działu Kas po przybyciu do miejsca rozpoczęcia trasy.**

2.2

Nieczytelny podpis Klienta

- Jeżeli podpis Klienta jest **nieczytelny**, Kierowca zwraca się z prośbą o **dopisanie czytelnie imienia i nazwiska** osoby odbierającej pod podpisem.

03

Odmowa przyjęcia lub zapłaty za część towaru

3.1

Zgłoszenie sytuacji



W przypadku gdy **Klient odmawia przyjęcia lub zapłaty za część dostawy**, Kierowca ma obowiązek sporządzić **Protokół niezgodności**.

3.2

Wypełnienie Protokołu Niezgodności

- Kierowca wypełnia protokół niezgodności w czterech egzemplarzach. Zgodnie z polami do uzupełnienia
 - które pozycje i jaka ilość towaru została **nieprzyjęta**,
 - **powód odmowy** (np. uszkodzenie, brak zgodności, błędne zamówienie),
 - datę oraz dane osoby, która odmówiła przyjęcia.
- **Pierwsza karta protokołu zwrotu pozostaje u Kierowcy, druga – u Klienta.**

3.3

Adnotację na dokumencie dostawy (WZ / wizualizacja faktury)

- Dokument WZ musi zawierać **podpis Klienta** potwierdzający przyjęcie pozostałej części dostawy.

3.4

Potwierdzenie odbioru i zwrotu

- Wszystkie podpisy na dokumentach (WZ i protokole zwrotu) muszą być **uzupełnione i przekazane do Działu Kas po przybyciu do miejsca rozpoczęcia trasy.**
- W przypadku braku podpisu Klienta lub nieczytelnego podpisu Kierowcy **wpisuje imię i nazwisko odbierającego towar,** a sytuację opisuje w polu „Uwagi”.

04

Przekazanie dokumentacji

Po zakończeniu trasy Kierowca przekazuje do Działu Kas:

- oryginał WZ z podpisem Klienta i adnotacjami,
- pierwszą kartę protokołu zwrotu z opisem sytuacji.



Uwagi końcowe



Brak adnotacji w dokumentach lub nieczytelne dane osoby odbierającej będą skutkować **nierozliczeniem listu przewozowego.**



Wszystkie dokumenty muszą być **wypełnione czytelnie, długopisem, bez poprawek i skreśleń.**



03

Reklamacje

PROCEDURA ODBIORU OPON REKLAMACYJNYCH OD KLIENTA

ZACHOWANIE KIEROWCY, JEŚLI KLIENT CHCE ODDAĆ OPONY DO UTYLIZACJI

Procedura odbioru towaru reklamacyjnego od klienta

01

Przygotowanie do odbioru

- Kierowca otrzymuje zlecenie odbioru towaru reklamacyjnego wraz z listem przewozowym.

Zlecenie zawiera:

- Dane Klienta (nazwa, adres, osoba kontaktowa)
- Ilość i rodzaj towaru przeznaczonego do odbioru
- Numer reklamacji lub bezpieczeństwa
- Ewentualne dodatkowe informacje

02

Zasady nadrzędne podczas realizacji odbioru towaru reklamacyjnego

- Kierowca może odebrać tylko towar wskazany w zleceniu.
- Nie wolno przyjmować żadnych dodatkowych towarów ani produktów spoza zlecenia.

Podczas realizacji odbioru nie wolno:

- ✗ Podejmować decyzji o przyjęciu / odrzuceniu reklamacji.
- ✗ Prowadzić negocjacji z Klientem w sprawie reklamacji.

 W razie problemów podczas odbioru skontaktuj się z Działem Interwencji.

 77 451 98 11

03

Na miejscu u Klienta

3.1 Zgłoszenie przyjazdu

- Kierowca zgłasza się do biura obsługi lub magazynu w danej firmie, w której ma być realizowany odbiór towaru reklamacyjnego.

3.2 Weryfikacja towaru

- Sprawdzenie zgodności fizycznego towaru z dokumentem zlecenia:

1²3 Ilość



Typ
(rozmiar, marka, indeksy)



Towar nie musi być sprawdzony pod kątem uszkodzeń - jest to zadanie Działu Reklamacji po doręczeniu przez Ciebie towaru na magazyn

- **W przypadku niezgodności** (np. inna ilość, inne opony) **nie odbieraj towaru** i skontaktuj się z Działem Interwencji:

 77 451 98 11

- W przypadku braku zlecenia odbioru, gdy Klient próbuje wymusić odbiór towaru:



Przykładowa komunikacja:

„Rozumiem, ale proszę o kontakt z Działem Reklamacji, ponieważ możliwe jest, że odbiór towaru nastąpi bezpośrednio przez producenta”.

3.3 Załadunek

- Kierowca samodzielnie lub z pomocą Klienta załadowuje **tylko zatwierdzony towar**.
- Każdy komplet opon musi być odpowiednio zabezpieczony w pojeździe. 

04

Dokumentacja

- Zlecenie odbioru towaru reklamacyjnego jest wydrukowane w 3 egzemplarzach.
- Klient podpisuje zlecenie odbioru towaru reklamacyjnego.
- Kierowca przekazuje Klientowi 1 egzemplarz dokumentu, potwierdza odbiór opon podpisem oraz odnotowuje ewentualne uwagi.
- Dwa egzemplarze pozostają u Kierowcy.



Zwrócić uwagę na opakowanie w przypadku odbioru felg, czy jest prawidłowo spakowane np. czy obręcze są w oryginalnych opakowaniach, czy opakowanie jest uszkodzone itd. W przypadku obręczy brak opakowania = brak odbioru. Jeśli opakowanie jest uszkodzone wystarczy adnotacja na dokumentach (opakowanie uszkodzone).

Wzór zlecenia

ZLECENIE ODBIORU OPON REKLAMACYJNYCH		DATA ZLECENIA:	23.01.2026
NAZWA KLIENTA		KOD: 25354	ZLECAJĄCY ODBIÓR:
ODBIÓR OPON OD KLIENTA:	LATEX SERWIS KRAKOWSKA 54A 50-425 WROCŁAW	ZJ	
TELEFON	713413060		
NAZWA TOWARU (obowiązkowo info o indeksie prędkości i nośności)		SZT.	NR: REKLAMACJI
FALKEN L225/40 R18 AZENIS FK520 92Y XL		4	REKLAMACJA 179-26
POWÓD ODBIORU TOWARU:			
REKLAMACJA			
ZWROT OPON NA MAGAZYN:	MAGAZYN 3 W OPOLU		
	CZYTELNY PODPIS	DATA	
PRZYJMUJĄCY KIEROWCA			
PRZYJMUJĄCY MAGAZYNIER			
PRZYJMUJĄCY OD KURIERA			

Zachowanie kierowcy, jeśli klient chce oddać opony do utylizacji:



Jeśli Klient zgłasza chęć przekazania opon do utylizacji, poinformuj go uprzejmie, że zgodnie z obowiązującymi w firmie procedurami nie możesz odebrać opon przeznaczonych do utylizacji.

Poinformuj Klienta, że chęć przekazania towaru do utylizacji należy zgłosić drogą mailową na adres: utylizacja@latex.net.pl



04

Bezpieczeństwo i higiena pracy

Drogi kierowco,

Twoje bezpieczeństwo jest dla nas priorytetem. Chcemy, byś zawsze po pracy bezpiecznie wracał do swojego domu i zajęć.

Dlatego jeden z elementów przewodnika dedykujemy sprawom bezpieczeństwa i higieny pracy - BHP.

Zawsze wykonuj pracę zgodnie z wytycznymi bezpieczeństwa zawartymi w obowiązujących w **organizacji** instrukcjach BHP, dotyczących Twojego stanowiska pracy, tj.:

- **01BHP** Instrukcja ogólna
- **02BHP** Instrukcja w razie wypadku
- **03BHP** Instrukcja w razie awarii
- **5BHP** Wykaz prac - sprawność psychofizyczna
- **06BHP** Pierwsza pomoc przedlekarska
- **09BHP** Instrukcja postępowania z substancjami chemicznymi
- **10BHP** Instrukcja rozł-zał opon
- **16BHP** Instrukcja stanowiskowa Kierowca
- **24BHP** Instrukcja ręcznych prac transportowych
- **25BHP** Instrukcja transportu wewnątrzzakładowego

Pamiętaj przy tym, że zawsze kluczowe jest, byś był wyspany, wypoczęty i skoncentrowany na pracy.

Zawsze stosuj zasadę ograniczonego zaufania, innych uczestników ruchu.

Mimo że wszyscy dokładamy wszelkich starań, by praca przebiegała w sposób bezpieczny dla każdego, niestety nie można wykluczyć sytuacji niebezpiecznych. To, że pracujemy mimo ich występowania określa się jako ryzyko zawodowe. Oznacza to, że zawsze istnieje ryzyko, iż coś może pójść niezgodnie z planem, co może prowadzić do zdarzeń o negatywnych skutkach, np. wypadków.

Kluczowe jest, abyś miał tego świadomość. Szczegółowe informacje na temat ryzyka zawodowego znajdują się w ocenie ryzyka zawodowego na stanowisku kierowcy: NR 6 ORZ – Kierowca. Znajdziesz tam informację nt. zagrożeń, środków profilaktycznych oraz ryzyka jakie związane jest z pracą na stanowisku.

Wszystkie te dokumenty są dostępne do wglądu u Twojego przełożonego oraz w udostępnionym Ci folderze, dzięki czemu możesz w każdej chwili do nich zajrzeć, jeśli poczujesz taką potrzebę.

Jak już wspomniano zawsze może dojść do jakiejś nieoczekiwanej sytuacji typu zdarzenie losowe na drodze, wypadek itp. Szczegółowe zasady postępowania formalnego w takich sytuacjach znajdziesz w rozdziale Flota oraz w instrukcji: **02BHP** Instrukcja w razie wypadku.

Jeśli wypadek dotyczy Ciebie i wydarzył się w związku z wykonywaną pracą lub podczas Twojego dojazdu do pracy lub z pracy. Zawsze niezwłocznie powiadom o tym fakcie swojego przełożonego. Tylko wtedy będziemy mogli rozpocząć odpowiednie procedury wyjaśniające i pomóc Ci w tych sytuacjach.

Zasady korzystania z telefonów komórkowych

Zgodnie z przepisami obowiązującymi w Polsce:

-  Kierowcy nie wolno korzystać z telefonu wymagającego trzymania słuchawki lub mikrofonu w ręku podczas jazdy.
-  Za naruszenie grozi mandat (obecnie 500 zł) oraz 12 punktów karnych.
-  Zakaz dotyczy również postoju w korku czy na światłach (jeśli pojazd uczestniczy w ruchu).

Dopuszczalne jest korzystanie z telefonu:

-  przy użyciu zestawu głośnomówiącego,
-  przez system multimedialny wbudowany w pojazd,
-  gdy pojazd jest zaparkowany i unieruchomiony poza ruchem drogowym.



Pamiętaj również, że w Polsce istnieje prawny obowiązek udzielenia pierwszej pomocy.

Za nieudzielenie pomocy w razie wypadku, gdy masz możliwość jej udzielenia bez narażenia siebie na niebezpieczeństwo, a tego nie zrobisz, **grozi Ci do 3 lat pozbawienia wolności** – zgodnie z Art. 162 Kodeksu karnego.

Zasady udzielania pierwszej pomocy przedmedycznej

Przy udzielaniu pierwszej pomocy pamiętaj by postępować wg. zasad udzielania pierwszej pomocy:

ZASADY PIERWSZEJ POMOCY



Szczegółowe informacje na temat udzielania pierwszej pomocy znajdziesz w instrukcji:
06BHP Pierwsza pomoc przedlekarska.



05

Flota

PROCEDURA ZGŁASZANIA USTEREK W SAMOCHODZIE DOSTAWCZYM FIRMOWYM

PROCEDURA PRZEKAZANIA SAMOCHODU FIRMOWEGO DO SERWISU

PROCEDURA KONTROLI SAMOCHODU PRZED WYJAZDEM W TRASĘ

PROCEDURA AWARII SAMOCHODU W TRASIE

PROCEDURA POSTĘPOWANIA KIEROWCY W PRZYPADKU KOLIZJI W TRASIE

INSTRUKCJA UŻYTKOWANIA WIDEOREJESTRATORÓW W SAMOCHODACH SŁUŻBOWYCH

PROCEDURA UŻYTKOWANIA KART FLOTOWYCH GRUPY ORLEN

Procedura zgłaszania usterek w samochodzie dostawczym firmowym

01

Identyfikacja usterki

- Kierowca lub użytkownik pojazdu, który zauważy usterkę (mechaniczną, elektryczną itp.), ma obowiązek niezwłocznie ją zgłosić.
- Jeżeli usterka zagraża bezpieczeństwu jazdy – pojazd należy natychmiast wyłączyć z użytkowania.

02

Zgłoszenie do Działu Floty

Forma zgłoszenia:

→ telefonicznie i poprzez komunikator WhatsApp

Nr. telefonu do zgłoszeń:

 Telefon 1

 692 446 374

 Telefon 2

 502 205 058

03

Informacje wymagane przy zgłoszeniu

Kierowca powinien telefonicznie przekazać następujące informacje:



IMIĘ I NAZWISKO ZGŁASZAJĄCEGO



NUMER REJESTRACYJNY POJAZDU



OPIS USTERKI

(objawy, kiedy występują, czy usterka uniemożliwia dalszą jazdę)



INFORMACJA O WCZEŚNIEJSZYCH PODOBNYCH PROBLEMACH

Niezwłocznie po zakończeniu rozmowy telefonicznej należy poprzez komunikator uzupełnić następujące dane:



Numer rejestracyjny



Przebieg pojazdu



Miejsce i data wystąpienia usterki



Dokumentacja zdjęciowa

+ 04

Ocena i decyzja Działu Floty

- Dział Floty ocenia zgłoszenie i decyduje o dalszych krokach:
 - Wizyta w autoryzowanym serwisie
 - Wezwanie pomocy drogowej
 - Auto zastępcze (jeśli wymagane)
- Dział Floty informuje zgłaszającego o decyzji oraz przekazuje dalsze instrukcje.

+ 05

Naprawa

- Pojazd jest odstawiony do wskazanego serwisu.
- Kierowca ma obowiązek dostarczyć wszelkie potrzebne dokumenty i informacje.

+ 06

Dokumentacja

- Wszystkie zgłoszenia i naprawy są udokumentowane przez Dział Floty.
- Kierowca jest zobowiązany do wypełnienia formularza przekazania/odbioru pojazdu po naprawie.



Procedura przekazania samochodu firmowego do serwisu

+ 01

Procedura przekazania pojazdu do serwisu

Przed wizytą w serwisie użytkownik pojazdu ma obowiązek:

- Usunąć rzeczy osobiste z kabiny i przestrzeni ładunkowej.
- Zabrać wszystkie dokumenty firmowe takie jak:

- dowód rejestracyjny
- wizualizacje faktury VAT itp.

W trakcie przekazywania samochodu do serwisu:

- Poinformować pracownika serwisu, że pojazd jest autem firmowym.
- Przekazać szczegółowe informacje **dotyczące usterki**.
- Jeśli nie posiadasz informacji dotyczących usterek przekaz kontakt do Działu Floty.

+ 02

Pozostawienie kontaktu do Działu Floty

Wraz z protokołem, użytkownik musi dołączyć wyraźną informację z numerem telefonu do Działu Floty, np.:

Kontakt do Działu Floty (w sprawie pojazdu):

Osoba kontaktowa

Telefon

E-mail



Kontakt 1



692 446 374

kpander@latexopony.eu



Kontakt 2



502 205 058

wrucki@latexopony.eu



Dział Floty autoryzuje wszelkie niezbędne prace związane z serwisem samochodu.

03

Złożenie dokumentów

- Protokół przekazania pojazdu należy pozostawić w danym oddziale jak również pozostałe rzeczy firmowe z samochodu.

04

Informacja dla Działu Floty

- Po przekazaniu pojazdu, użytkownik powinien niezwłocznie poinformować Dział Floty, że:
 - Samochód został przekazany do serwisu
 - Protokół został złożony w danym oddziale
 - Serwis otrzymał dane kontaktowe

Procedura kontroli samochodu przed wyjazdem w trasę

01

Weryfikacja płynów eksploatacyjnych**Sprawdź poziom oleju silnikowego**

Bagnet pomiarowy powinien wskazywać poziom w zakresie min.–max.

**Sprawdź poziom płynu chłodniczego**

Powinien znajdować się między oznaczeniami minimum a maksimum na zbiorniczku wyrównawczym.

**Sprawdź poziom płynu do spryskiwaczy****Sprawdź poziom płynu hamulcowego**

Poziom nie powinien być poniżej minimum.



W razie wykrycia braków – niezwłocznie uzupełnij.

02

Weryfikacja wyposażenia samochodu

Przed wyjazdem sprawdź, czy w samochodzie posiadasz:

- ✓ trójkąt ostrzegawczy,
- ✓ kamizelkę odblaskową,
- ✓ gaśnicę,
- ✓ apteczkę.

03

Weryfikacja uszkodzeń zewnętrznych pojazdu

Przed ruszeniem:

- Obejdź pojazd dookoła i **wizualnie sprawdź stan karoserii, szyb, oświetlenia i lusterek.**
- Sprawdź, czy nie ma nowych **wgnieceń, pęknięć, zarysowań** lub uszkodzeń wynikających z załadunku.

W przypadku zauważenia uszkodzeń:



ZRÓB WYRAŻNE ZDJĘCIA USZKODZEŃ (z różnych kątów)



NIEZWŁOCZNIE ZGŁOŚ ZDARZENIE DO DZIAŁU FLOTY
poprzez komunikator WhatsApp

04

Sprawdzenie ciśnienia w oponach

Przed ruszeniem:

- Upewnij się, że wszystkie opony mają **prawidłowe ciśnienie**, zgodne z zaleceniami producenta (podanymi zwykle na naklejce na słupku drzwi lub w instrukcji pojazdu).
- Zwróć uwagę, czy na oponach nie są widoczne uszkodzenia (pęknięcia, rozcięcia, wybrzuszenia).
- Jeśli ciśnienie jest zbyt niskie – **napompuj opony przed wyjazdem.**

04

Weryfikacja załadunku towaru

Przed wyjazdem:

- **Sprawdź sposób rozmieszczenia i zabezpieczenia ładunku:**
 - Towar powinien być rozłożony równomiernie i stabilnie.
 - Żadne elementy nie mogą się przemieszczać podczas jazdy.
 - **Pasy transportowe** muszą być napięte, nieuszkodzone, i właściwie zamocowane. ⓘ
- **Zamknij i zabezpiecz drzwi przestrzeni ładunkowej** – upewnij się, że są zamknięte i zaryglowane.



*Przechowuj pasy
w dostępnym
miejscu*

**Uwagi końcowe:**

Nie wolno rozpocząć trasy bez wykonania kontroli pojazdu.



Wszelkie nieprawidłowości należy zgłaszać przed opuszczeniem terenu firmy.



Kierowca ponosi odpowiedzialność za stan techniczny pojazdu oraz prawidłowe zabezpieczenie ładunku w trakcie jazdy.

Procedura awarii samochodu w trasie

01

Zabezpieczenie miejsca zdarzenia

ZJEDŹ NA POBOCZE
LUB BEZPIECZNE MIEJSCE
(JEŚLI TO MOŻLIWE)



ZAŁÓŻ KAMIZELKĘ
ODBLASKOWĄ



WŁĄCZ ŚWIATŁA
AWARYJNE



USTAW TRÓJKĄT OSTRZEGAWCZY
W ODPOWIEDNIEJ ODLEGŁOŚCI



(100 m poza terenem
zabudowanym, 30–50 m
w terenie zabudowanym)

02

Niezwłoczny kontakt z Działem Floty

Kierowca natychmiast dzwoni do **Działu Floty** i zgłasza awarię.

Nr telefonu do Działu Floty:



Telefon 1



692 446 374



Telefon 2



502 205 058

Należy podać:

- Numer rejestracyjny pojazdu,
- Miejsce zdarzenia (dokładna lokalizacja lub punkt orientacyjny),
- Rodzaj awarii (np. brak możliwości uruchomienia silnika, przebita opona, kontrolki ostrzegawcze),
- Czy sytuacja stwarza zagrożenie dla ruchu lub osób.

03

Ocena sytuacji i decyzja Działu Floty

Dział Floty analizuje przekazane informacje i podejmuje decyzję, co dalej:

- Próba usunięcia usterki na miejscu (np. pomoc techniczna)
- Wzywanie pomocy drogowej (lawety)
- Inne działania (np. podstawienie pojazdu zastępczego)

04

Oczekiwanie na pomoc i zabezpieczenie pojazdu

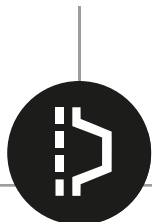
- Kierowca czeka w bezpiecznym miejscu, pozostając w kontakcie z Działem Floty.
- W razie zmiany sytuacji (np. pogorszenie warunków, przyjazd służb) – Kierowca powinien zaktualizować informacje.

Procedura postępowania kierowcy w przypadku kolizji w trasie

01

Zabezpieczenie miejsca zdarzenia

ZATRZYMAJ POJAZD
W BEZPIECZNYM MIEJSCU
(JEŚLI TO MOŻLIWE)



WŁĄCZ ŚWIATŁA
AWARYJNE

ZAŁÓŻ KAMIZELKĘ
ODBLASKOWĄ



USTAW TRÓJKĄT OSTRZEGAWCZY
W ODPOWIEDNIEJ ODLEGŁOŚCI

(100 m poza terenem zabudowanym,
30–50 m w terenie zabudowanym)

SPRAWDŹ, CZY NIKT
NIE ODNIÓSŁ OBRAŻEŃ

W razie potrzeby natychmiast
wezwij pogotowie ratunkowe
TEL. 112



02

Ocena sytuacji i kontakt z Działem Floty

Skontaktuj się z Działem Floty i poinformuj o zdarzeniu.

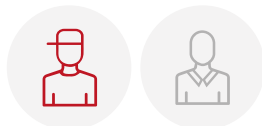
Podaj:

- Numer rejestracyjny pojazdu
- Dokładną lokalizację zdarzenia
- Opis sytuacji i uszkodzeń
- Czy są świadkowie lub osoby poszkodowane

03

Ustalenie winy i dalsze działania**Uwaga!**

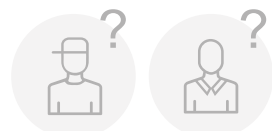
Jeżeli masz wątpliwości, czy drugi uczestnik może być pod wpływem środków odurzających, wezwij Policję.

a**Gdy jesteś sprawcą**

- Niezwłocznie poinformuj o tym Dział Floty
- Na miejscu należy spisać protokół zdarzenia jeśli drugi uczestnik zdarzenia wyraża taką zgodę (oświadczenie sprawcy kolizji), zawierający:
 - Dane uczestników (imię, nazwisko, PESEL, nr prawa jazdy)
 - Dane pojazdów i ubezpieczenia (numer polisy, firma ubezpieczeniowa)
 - Opis zdarzenia i szkód
 - Rysunek sytuacyjny
 - Podpisy obu stron
 - Załącznik protokół do opisu kolizji (teczka)

b**Gdy sprawcą jest drugi uczestnik zdarzenia**

- Obligatoryjnie należy wezwać Policję (tel. 112).
- Do przyjazdu Policji nie przedstawiaj pojazdów, jeśli to niezbędne do oceny sytuacji.
- Zachowaj spokój i współpracuj z funkcjonariuszami.
- Po zakończeniu interwencji Policji – przekaz wszelkie dokumenty do Działu Floty.

c**Gdy nie jesteś pewien kto jest sprawcą zdarzenia**

- Nie podejmuj pochopnych decyzji ani nie podpisuj żadnych oświadczeń.
- Natychmiast skonsultuj się z Działem Floty, który pomoże ocenić sytuację i zdecydować o dalszym postępowaniu.

04

Dokumentacja zdarzenia

**Uwaga!**

Jeśli uczestnik zdarzenia nie wyraża chęci przekazania poniższych danych, wezwij Policję.

- Spisz następujące dane na miejscu zdarzenia:

- | | |
|---|--|
| → Szkody w pojazdach - obu uczestników | → Tablice rejestracyjne |
| → Dokumenty drugiego uczestnika (dowód rejestracyjny, OC) | → Miejsca zdarzenia i znaków drogowych |

- Zachowaj kopie dokumentów i prześlij do Działu Floty.

05

Po zakończeniu zdarzenia

- Po powrocie do bazy lub w uzgodnionym terminie, przekaz Działowi Floty pełną dokumentację:



Protokół zdarzenia



Zdjęcia



Własny opis sytuacji Oświadczenie Kierującego o uprawnieniach i trzeźwości (dostępny w teczce w pojeździe)

Instrukcja użytkowania wideorejestratorów w samochodach służbowych

01

Cel stosowania wideorejestratora

Wideorejestrator (kamera samochodowa) służy do:

- dokumentowania przebiegu trasy i zdarzeń drogowych,
- zwiększenia bezpieczeństwa Kierowcy i pojazdu,
- udokumentowania potencjalnych kolizji i sytuacji spornych na drodze.

02

Montaż urządzenia

- Montaż wideorejestratora odbywa się zgodnie z oficjalnym filmem instruktażowym, udostępnionym przez Dział Floty.



03

Obsługa wideorejestratora

Włączanie i wyłączanie

- Wideorejestrator uruchamia się automatycznie po włączeniu zapłonu.
- Wyłącza się po zgaszeniu silnika.

Nagrywanie

- Urządzenie nagrywa w pętli – najnowsze nagrania zastępują najstarsze, gdy karta pamięci się zapełni.
- **Upewnij się, że karta pamięci jest poprawnie włożona i sprawna.**
- Nie usuwaj nagrań bez zgody Działu Floty, zwłaszcza jeśli doszło do incydentu drogowego.

Zabezpieczanie nagrań

- W razie kolizji lub innego istotnego zdarzenia drogowego należy:



ręcznie zabezpieczyć nagranie



nie wyjmować karty pamięci bez potrzeby



poinformować Dział Floty o konieczności archiwizowania materiału

04

Obowiązki kierowcy

- Dbać o prawidłowe działanie wideorejestratora (sprawdzenie montażu, zasilania i nagrywania).
- Nie zmieniać ustawień urządzenia bez zgody Działu Floty.
- W razie usterki lub problemów z kamerą – niezwłocznie zgłosić to do Działu Floty.
- Nie udostępniać nagrań osobom trzecim ani nie publikować ich w mediach społecznościowych.

05

Postępowanie po zdarzeniu drogowym**W przypadku stłuczki, kolizji, incydentu drogowego:**

- Zabezpiecz nagranie z wideorejestratora.
- Poinformuj Dział Floty o zdarzeniu.
- Przekaż nagranie w oryginalnej formie (np. karta pamięci lub plik cyfrowy) do Działu Floty na żądanie.

06

Ochrona danych i prywatność

- Rejestracja obrazu odbywa się wyłącznie w celach służbowych.
- Nagrania stanowią **własność firmy** i są objęte wewnętrznymi procedurami ochrony danych.
- Kierowca zobowiązany jest do przestrzegania przepisów RODO oraz wewnętrznych zasad firmy w zakresie przetwarzania danych z nagrań.

07

Kontakt i wsparcie

W razie problemów technicznych, wątpliwości lub potrzeby wymiany sprzętu, należy skontaktować się z **Działem Floty**.



Procedura użytkowania kart flotowych Grupy ORLEN

01

Przeznaczenie karty flotowej

Karta flotowa ORLEN służy do:

- bezgotówkowego tankowania paliwa i AdBlue na stacjach ORLEN,
- realizacji zakupów związanych z eksploatacją pojazdu służbowego (jeśli zostało to zatwierdzone przez Dział Floty),
- płatności za myjnię ręczną na stacjach Orlen,
- płatności za płatne odcinki autostrad na terenie Polski.

02

Zakres obowiązywania

- Karty flotowe obowiązują **wyłącznie na terenie Polski**.
- Nie działają za granicą – w razie podróży służbowej poza Polską należy uzyskać inne formy rozliczenia.
- W momencie przekraczania granicy Polski należy zadbać o odpowiedni poziom paliwa.

03

PIN do karty



PIN znajduje się na karcie flotowej



Kierowca zobowiązany jest do **zachowania PIN-u w tajemnicy**.



W przypadku zgubienia karty, **niezwłocznie poinformuj Dział Floty**.

04

Zakaz tankowania paliw VERVA

- Zabrania się tankowania paliw typu **VERVA** (zarówno benzyny, jak i oleju napędowego).
- Dopuszczalne jest tankowanie **standardowych paliw (Pb95, ON)** zgodnych z zaleceniami producenta pojazdu.



Dopuszczalne paliwa:



Niedozwolone paliwa:



+ 05

Co zrobić w przypadku zatankowania paliwa VERVA

Jeśli przez pomyłkę zostanie zatankowane paliwo VERVA:

- **Należy niezwłocznie poinformować Dział Floty.**
- Podać: lokalizację stacji, rodzaj i ilość zatankowanego paliwa.
- Zapłacić za zatankowane paliwo gotówką.
- Pobrać na stacji wizualizację faktury.
- Dział Floty podejmie decyzję o dalszym postępowaniu (ew. obciążenie kosztami).

+ 06

Zasady użytkowania karty

- Karta przypisana jest do konkretnego pojazdu – **zakaz używania w innych pojazdach.**
- Przed rozpoczęciem tankowania należy zawsze:

- Upewnić się, że karta dotyczy tankowanego pojazdu.
- Limit ilości dziennego tankowania dla samochodów typu:

 **BUS – 100 Litrów**

- Spisać przebieg pojazdu (potrzebne przy płatności kartą flota).
- Wymagane poprawne wpisanie przebiegu pojazdu w trakcie realizacji płatności.
- Zachować ostrożność przy wpisywaniu PIN-u.

+ 07

Utrata, uszkodzenie lub kradzież karty

W przypadku:

 **zgubienia karty**

 **kradzieży**

 **fizycznego uszkodzenia**

 **podejrzenia nieautoryzowanego użycia**

niezwłocznie skontaktuj się z Działem Floty, który zablokuje kartę i zamówi nową.

 *Telefon 1*

 **692 446 374**

 *Telefon 2*

 **502 205 058**

08

Kontakt z Działem Floty

W razie jakichkolwiek problemów z kartą flotową (błąd przy transakcji, odrzucenie płatności, omyłkowe tankowanie itp.), należy niezwłocznie zgłosić.

09

Odpowiedzialność kierowcy

Naruszenie zasad (np. tankowanie VERVA, przekazanie karty osobom trzecim) może skutkować konsekwencjami służbowymi.

Mapa dostępnych stacji paliw ORLEN:



Spis telefonów



Dział	Telefon
<i>Dział Interwencji</i>	 77 451 98 11
<i>Dział Transportu</i>	 77 451 98 10
<i>Dział BOK</i>	 77 451 98 88
<i>Dział Reklamacji</i>	 77 451 98 93
<i>Dział Windykacji</i>	 77 451 98 20
<i>Dział Car Dealers</i>	 22 118 99 99
<i>Dział Floty</i>	 692 446 374  502 205 058

**Ścieżka krok po kroku
- dla kierowcy:**



**Instrukcja dotycząca płatności
w aplikacji eTerminal od ING:**





**Niezawodny
dostawca opon,
felg, kół
i akcesoriów.**

Lider sprzedaży
opon UHP.



Latex Opony sp. z o.o.
45-760 Opole, ul. Krapkowicka 21
NIP: 7543058869 • KRS: 0000955942