

Flexibel unterwegs mit dem MHC Mobility Nutzerhandbuch



Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde, vielen Dank, dass Sie sich für MHC Mobility entschieden haben.

MHC Mobility ist mehr als ein Mobilitätsdienstleister. Mit unseren Langzeitmiet-Produkten **FlexiRent** und **SelectRent** haben wir genau die passende Lösung für ihren Mobilitätsbedarf - schon ab 1 Monat Laufzeit. Mit über 60 Jahren Branchenerfahrung entwickelt MHC Mobility für Sie kontinuierlich passgenaue Mobilitätskonzepte.

MHC Mobility ist ein europäisches Mobilitätsunternehmen im Besitz einer Tochtergesellschaft von Mitsubishi HC Capital UK PLC und ist in sieben europäischen Ländern vertreten: Österreich, Belgien, Deutschland, Ungarn, Luxemburg, den Niederlanden und Polen. Entdecken Sie Ihre Möglichkeiten und profitieren Sie von jahrzehntelanger Expertise, Flexibilität und Offenheit für Innovation.

Unser Ziel: jederzeit das richtige Produkt für Ihre Bedürfnisse.

Sollte dennoch etwas nicht Ihren Wünschen entsprechen, schreiben Sie oder rufen Sie uns einfach an – unser Serviceteam wird umgehend eine Lösung finden.

Herzlichst, das Team der MHC Mobility GmbH



Kontakt

Tel.: 04286 - 7703 0

Notruf-Hotline:

0800 110 22 33

Mail: info@mhcmobility.de

Inhaltsverzeichnis

| | |
|---|----|
| Wichtige Rufnummern | 04 |
| MHC Mobility Center vor Ort | 05 |
| Service-Hotline | 07 |
| Reifenservice | 08 |
| Pannenservice und Verlust des Kfz-Schlüssels | 09 |
| Schadenmanagement | 10 |
| Hinweise zur Fahrzeugnutzung | 11 |
| Rückgabekonzept | 13 |
| Bedingungen zur Gewährleistung einer objektiven Beurteilung | 14 |

Wichtige Rufnummern



24-Std.-Hotline

Tel.: 0800 1102 233



Kundenberatung

Auskünfte, Vertragsangelegenheiten und Bestellungen.

Tel.: 04286 7703 333

Fax: 04286 7703 360

Mail: info@mhcmobility.de



Schadenabteilung

Meldung von Schäden und Unfällen.

Tel.: 04286 7703 444

Fax: 04286 7703 440

Mail: schaden@mhcmobility.de



Technik-Service

Anmeldung von Wartungsdiensten und Verschleißreparaturen, Reparaturannahme und Auftragsvergabe, Reifenservice.

Tel.: 04286 7703 466

Fax: 04286 7703 460

Mail: service@mhcmobility.de

MHC Mobility Center vor Ort

1 MHC Mobility GmbH Firmenzentrale

An der Autobahn 12 - 16
27404 Gyhum / Bockel
Tel.: 04286 7703 0
Mail: info@mhcmobility.de

2 MHC Mobility Center Hamburg

Penzweg 6, 21079 Hamburg
Tel.: 040 7679 483 0
Mail: hamburg@mhcmobility.de

3 MHC Mobility Center Berlin

Osdorfer Ring 17, 14979 Großbeeren
Tel.: 030 516 958 9 00
Mail: berlin@mhcmobility.de

4 MHC Mobility Center Hannover

Neuer Landweg 1 A
30827 Garbsen / Berenbostel
Tel.: 05131 433 01 01
Mail: hannover@mhcmobility.de

5 MHC Mobility Center Dortmund

Overhoffstraße 56, 44379 Dortmund
Tel.: 0231 177 2873 1
Mail: dortmund@mhcmobility.de

6 MHC Mobility Center Leipzig

Blumenstraße 9, 06184 Kabelsketal /
OT Schwoitsch
Tel.: 034605 35 00 20
Mail: leipzig@mhcmobility.de

7 MHC Mobility Center Frankfurt

Kronberger Straße 16, 63110 Rodgau
Tel.: 06106 66973 10
Mail: frankfurt@mhcmobility.de

8 MHC Mobility Center Nürnberg

Werkstraße 13, 90518 Altdorf / Nürnberg
Tel.: 0918 79 56 91 00
Mail: nuernberg@mhcmobility.de

9 MHC Mobility Center Stuttgart

Neuwiesenstraße 18, 73240 Wendlingen
Tel.: 07024 99990 40
Mail: stuttgart@mhcmobility.de

MHC Mobility Center vor Ort

Anmietung, Fahrzeugabholung, Tausch und Rückgabe

Sie können Ihr Wunschfahrzeug bequem und unbürokratisch in unseren MHC Mobility Center anmieten, abholen, tauschen oder nach der Miete zurückgeben.

Ersatzwagen, Wartungsdienste und Reparaturen

Unsere zertifizierten Regiewerkstätten im MHC Mobility Center stehen Ihnen nicht nur für Wartungsdienste und Reparaturen zur Verfügung, sondern bieten Ihnen bei längeren Werkstattaufenthalten auch einen Ersatzwagen aus unserem Fahrzeugpool, um Ihre Mobilität aufrechtzuerhalten.

Hol- und Bringservice

In einem Umkreis von 40 Kilometern um die MHC Mobility Center bieten wir Ihnen einen Hol- und Bringservice an.

Reifenersatz und Reifeneinlagerungen

Nutzen Sie die MHC Mobility Center als Reifenpartner – schneller und kompetenter Service wird garantiert.

Ein- und Umbauten am Fahrzeug sowie Beklebungen von Fahrzeugen

Ob Regaleinbauten oder der nachträgliche Anbau einer Anhängerkupplung – wir führen Ihre Wünsche aus. Auch die fachmännische Werbebeklebung der Fahrzeuge erfolgt in unseren MHC Mobility Center.

Gesetzliche Prüfungen

Gewerblich genutzte Fahrzeuge müssen gemäß der Unfallverhütungsvorschrift Fahrzeuge § 57 BG-Vorschriften UVV nach VBG einmal jährlich von einem Sachkundigen auf ihren betriebssicheren Zustand geprüft werden. **Die Prüfungen zur Hauptuntersuchung (HU) und Abgasuntersuchung (AU) werden durch die MHC Mobility Center terminiert und bei anerkannten Prüfstationen wie TÜV oder Dekra durchgeführt.**

Hilfe bei Unfällen und Schäden

Im Fall eines Unfalls oder Schadens am Fahrzeug stehen Ihnen unsere MHC Mobility Center zur Schadenaufnahme und Begutachtung zur Verfügung.

Service-Hotline

Wartung und Verschleiß

Wartungsdienste sind vorgeschriebene Serviceintervalle, die zur technischen Instandhaltung des Fahrzeugs vom Hersteller vorgesehen sind.

Verschleißreparaturen sind alle Reparaturen, die auf normalen Gebrauch und technischen Verschleiß zurückzuführen sind.

Die vorgeschriebenen Serviceintervalle sind unbedingt einzuhalten. Werden diese nicht eingehalten, können Garantie- und Kulanzansprüche seitens des Herstellers verfallen. In solchen Fällen behalten wir uns vor, Kostenansprüche an den Mieter zu stellen. Dies ist jedoch eine Einzelfallentscheidung.

Dieser Service umfasst **nicht** die Instandsetzung von Versicherungs- bzw. Unfallschäden (siehe Abschnitt „Schadenmanagement“).

Nachfüllflüssigkeiten

Die Füllstände von Motoröl und Kühlwasser sind regelmäßig zu prüfen und, falls erforderlich, die entsprechenden Flüssigkeiten nachzufüllen. Beachten Sie hierbei bitte die herstellereitigen Vorgaben (Bedienungsanleitung bzw. Serviceheft des Fahrzeugs). Die Kosten für das Auffüllen dieser Flüssigkeiten außerhalb des Wartungsdienstes sind vertraglich nicht vereinbart und gehen zu Lasten des Mieters.

Lassen Sie eventuelle Mängel unbedingt während der Garantiezeit in einem unserer MHC Mobility Center oder in einer autorisierten Werkstatt des Fahrzeugherstellers überprüfen und beseitigen.

Reifenservice

Der Reifenservice beinhaltet den verschleißbedingten Reifenersatz bei Erreichen der gesetzlich vorgeschriebenen Mindestprofiltiefe sowie die Kosten des Reifenwechsels. Bei saisonaler Bereifung unterstützt die optionale Reifeneinlagerung bei der Aufbewahrung der aktuell nicht benötigten Reifen. Lassen Sie den Reifenersatz bitte ausschließlich in einem MHC Mobility Center oder bei einem Servicepartner der MHC Mobility GmbH durchführen.

Bitte beachten Sie hierbei den vertraglich vereinbarten Leistungsumfang!

Ersatzwagenservice

Entsprechend Ihrer vertraglichen Vereinbarung können Sie den Ersatzwagenservice in Anspruch nehmen. Die Inanspruchnahme eines Ersatzwagens ist generell über die Service-Hotline abzustimmen.

Allgemeiner Hinweis

Fragen Sie bei Störungen am Fahrzeug, Wartungsdiensten und/oder einem anstehenden Reifenservice bitte über unsere Service-Hotline das nächste MHC Mobility Center oder den nächsten MHC Mobility Service Partner an.



Service-Hotline

Tel.: 04286 7703 466

Fax: 04286 7703 460

Mail: service@mhcmobility.de

Pannenservice und Verlust des KFZ-Schlüssels

Unter der Notruf-Hotline steht Ihnen unser Pannenservice 24 Stunden, 365 Tage im Jahr zur Verfügung.

Damit unsere Servicemitarbeiter Ihre Anfrage schnell bearbeiten können, halten Sie bitte Informationen über den Fahrzeugtyp, Ihren Aufenthaltsort und das polizeiliche Kennzeichen bereit.



Notruf-Hotline
Tel.: 0800 1102 233

Glasschäden

Achtung: Glasbruch gilt als Versicherungsschaden!

Deshalb unbedingt die Schadenanzeige ausfüllen und unsere Schadenabteilung kontaktieren.



Schaden-Hotline
Tel.: 04286 7703 444

Schadenmanagement

Sollten Sie einmal in einen Unfall verwickelt sein, hier einige grundsätzliche Hinweise:

- Sichern Sie die Unfallstelle.
- Helfen Sie verletzten Personen.
- Rufen Sie die Polizei an!
- Geben Sie keine mündlichen und / oder schriftlichen Schuldbekennnisse ab.
- Notieren Sie die Fahrzeugkennzeichen, Namen und Anschriften der Unfallbeteiligten und Zeugen.
- Unsere Spezialisten werden mit Ihnen die weiteren Aktivitäten festlegen und die notwendigen Maßnahmen einleiten.
- Füllen Sie die im Fahrzeug befindliche Schadenanzeige wahrheitsgemäß aus und senden Sie diese umgehend an die MHC Mobility GmbH.
- Reparaturen sind vor der Terminvereinbarung mit der Schadenabteilung abzustimmen!



**Bei Unfällen bitte sofort verständigen
den Polizeinotruf: Tel.: 110**

Euronotruf: Tel.: 112

und MHC Mobility: Tel.: 04286 7703 444

Hinweise zur Fahrzeugnutzung

Sie fahren ein Fahrzeug, das mit dem umfangreichen MHC Mobility Service ausgerüstet ist. Wir kümmern uns um alle Dinge rund um dieses Fahrzeug, sofern dies vertraglich bestimmt wurde. Bitte vergewissern Sie sich deshalb, welche Servicekomponenten vereinbart sind!

Bitte beachten Sie bei der Benutzung des Fahrzeugs folgende Hinweise:

- MHC Mobility ist vom Gesetzgeber verpflichtet, sich Namen und Führerscheindaten des Fahrzeugnutzers (Fahrer) vor Antritt der Fahrt geben zu lassen.
- Vor Antritt der Fahrt hat sich der Fahrer zu vergewissern, ob er im Besitz der gültigen Fahrzeugpapiere (Führerschein, Zulassungsbescheinigung 1) ist.
- MHC Mobility haftet nicht für Schäden, die durch unerlaubtes Überlassen des Fahrzeugs entstanden sind.
- Vor Antritt der Fahrt sind der Ölstand und der Reifendruck zu messen. Ferner sind die Herstellervorgaben gem. Betriebsanleitung zu beachten.
- Bei Alkoholgenuss und / oder Drogenkonsum haftet der Fahrer für den verursachten Schaden.
- Öl und andere Schmierstoffe gehen zu Lasten des Mieters, ebenso sämtliche Flüssigkeiten sowie AdBlue außerhalb der Inspektion.

- Für verloren gegangene Zubehörteile, Wagenpapiere und Fahrzeugschlüssel haftet der Fahrer.
- Störungen am Fahrzeug sind sofort dem Technik-Service der Firma MHC Mobility mitzuteilen.
- Wir bitten den/die Fahrzeugnutzer sich vor **Terminvereinbarung** mit einer **externen Werkstatt** mit unserer **Service-Hotline in Verbindung** zu setzen und die Arbeiten anzukündigen.
- Um Standschäden zu vermeiden, sollte das Fahrzeug in regelmäßigen Abständen (alle 1-2 Tage) in Betrieb genommen werden, da grade bei niedrigen Temperaturen oft die Starterbatterie in Mitleidenschaft gezogen wird. Sollte auf Grund zu langer Standzeiten eine Pannenhilfe benötigt werden, behalten wir uns vor dem Mieter eine Aufwandspauschale für die Organisation dieser in Rechnung zu stellen.
- Es ist verboten, einen Kraftstoff-Reservekanister im Fahrzeug mitzuführen. Es besteht erhöhte Brandgefahr und Gefahr durch austretende Gase!
- Die Teilnahme an Fahrsicherheitstrainings und motorsportlichen Veranstaltungen mit diesem Fahrzeug ist nicht erlaubt.

Rückgabekonzept

Die faire Fahrzeugrückgabe

Wir bewerten Rückgabeschäden grundsätzlich nach einem fairen und zertifizierten Bewertungssystem. Ein unabhängiger Sachverständiger übernimmt die Begutachtung sämtlicher Schäden an den zurückgegebenen Fahrzeugen, die nicht auf den üblichen Gebrauch eines Fahrzeugs zurückzuführen sind. Hierbei werden mögliche Maßnahmen zur Schadenminderung (z.B. **Smart-Repair oder Windschutzscheibenreparatur**) sowie ausschließlich die sich aus dem Rückgabeschaden ergebenden Minderwerte angesetzt.

Unsere langjährige Erfahrung mit Fahrzeugrücknahmen aus dem Transportsegment hat uns gezeigt, dass Gebrauchsspuren bei Pkw und leichten Nutzfahrzeugen differenziert zu bewerten sind. Diesen Unterschied bilden wir hier ab – transparent, kalkulierbar, fair!

Der Rückgabeprozess ist einfach, nachvollziehbar und neutral gestaltet und wird durch objektive Betrachtung transparent für jeden Beteiligten abgewickelt. Grundlage für die Transparenz sind die Schadenkataloge. In diesen werden typische Schadenbilder aufgezeigt und die Unterscheidung in akzeptable Schäden (Gebrauchsspuren) und nicht akzeptable Gewaltschäden geschaffen. Die eindeutige Definition von akzeptabel und nicht akzeptabel erfolgt durch präzise Erläuterungen und durch aussagekräftige Bilder. Die Schadenkataloge dienen uns als Qualitätsstandard für eine einheitliche Begutachtung von „Rückgabefahrzeugen“.

Der Gesamtzustand der zurückgegebenen Fahrzeuge wird auf Grundlage dieses Schadenkataloges beurteilt. Die erforderlichen Reparaturen werden wertmäßig erfasst und in einem Minderwertgutachten dokumentiert.

Bedingungen zur Gewährleistung einer objektiven Beurteilung

- Die Fahrzeuge müssen eine äußerliche Grundreinigung mit anschließender Trocknung erfahren haben. Darüber hinaus sollte das Interieur entrümpelt und gereinigt worden sein!
- Die Fahrzeuge sollten ohne Beeinflussung der Witterung entweder bei normalem Tageslicht oder bei ausreichender Hallenbeleuchtung zu begutachten sein.
- Die Fahrzeuge müssen rundherum frei zugänglich sein und alle Türen und Klappen müssen sich öffnen lassen.

Gebrauchsspuren

Kraftfahrzeuge unterliegen durch ihre Nutzung einem natürlichen Verschleiß und tragen entsprechende Gebrauchsspuren davon. Das Fahrzeug geht vom Neuwagenzustand in den Gebrauchtwagenzustand über. Durch den hohen internationalen Fertigungsstandard der Fahrzeughersteller sind der Verschleiß und die hieraus resultierenden Gebrauchsspuren, wie sie bei der Benutzung im öffentlichen Straßenverkehr auftreten, absehbar und können entsprechend eingestuft werden (akzeptabel). Neben dieser normalen Abnutzung gibt es auch die vom normalen Gebrauch abweichenden Schäden (nicht akzeptabel).

1. Akzeptable Gebrauchsspuren

Dies sind Spuren des üblichen Gebrauchs, die den optischen Gesamteindruck des Fahrzeugs nicht negativ beeinflussen.

2. Nicht akzeptable Gebrauchsspuren

Dies sind Schäden, die nicht durch den üblichen Fahrzeuggebrauch entstehen, den optischen Gesamteindruck des Fahrzeugs negativ beeinflussen und / oder technische Auswirkungen haben.

Außerordentliche Schäden:

1. Unfallschäden

Unfallschäden sind Schäden, die durch plötzliche und unmittelbare äußere Krafteinwirkung entstanden sind. Hierzu zählen u.a. bleibende Deformationen an Karosserie und Anbauteilen, Brüche an Stoßfängern, Achsschäden etc.,

2. Anrechnung von Beschädigungen und Fehlteilen

Bei ausstehenden Reparaturen werden die Kosten für eine fachgerechte Instandsetzung in Ansatz gebracht. Die Anrechnung der Kosten (Minderwerte) erfolgt entweder alters- und laufleistungsabhängig (Minderwert), oder zu 100 % (Reparaturkosten). Grundsätzlich werden alle nicht akzeptierten Schäden mit einem Minderwert belegt. Bei Fehlteilen, technischen Mängeln, ausstehenden Wartungsintervallen, Schäden aus Unfallereignissen, Schaden, die die Verkehrs- und Betriebssicherheit beeinträchtigen (HU-relevant) sowie bei nicht sach- und fachgerechten Reparaturen findet eine Minderwertberechnung keine Anwendung. Diese aufgeführten Beschädigungen werden zu 100% weiterberechnet.

3. Garantieschäden / Herstellergarantie

Hierbei handelt es sich um Defekte, die weder durch unsachgemäßen Gebrauch / Falschbedienung noch durch Überlastung oder durch Fremdeinwirkung entstanden sind. Die Anerkennung eventueller Garantieschäden obliegt dem Fahrzeughersteller. Es sind die Bedingungen des Herstellers zu beachten.

Zu berücksichtigende Reparaturarten

Die Beurteilung von nicht akzeptablen Gebrauchsspuren / Schäden und deren Beseitigung unterliegt fachlichen und wirtschaftlichen Gesichtspunkten. Bei der Auswahl der Reparaturart steht die sach- und fachgerechte Reparatur im Vordergrund.

- 1.** Bei allen anfallenden Reparaturen wird vordergründig die Möglichkeit der sogenannten „smart-repair“- Methoden berücksichtigt. Diese stellen kostengünstige und von Herstellern anerkannte Reparaturalternativen dar, die im Flottengeschäft zum Standard gehören.
- 2.** Die herkömmliche Reparaturmethode der Instandsetzung und / oder der Lackierung wird dann berücksichtigt, wenn „smart-repair“ entweder
 - a) wirtschaftlich keinen Sinn ergibt
 - b) technisch nicht machbar ist oder
 - c) das Reparaturergebnis langfristig nicht gesichert ist.
- 3.** Die Erneuerung wird nur berücksichtigt, wenn keine der oben genannten Methoden entweder
 - a) möglich oder
 - b) wirtschaftlich sinnvoll ist.

Kalkulationsbasis

- 1.** Als Basis der Kalkulation dienen die zuvor genannten Reparaturarten; bei Erneuerung und Lackierung werden die Vorgaben des Herstellers beachtet.
- 2.** Es werden bundesdurchschnittliche Verrechnungssätze der Fachwerkstätten verwendet.
- 3.** Sollten die Reparaturmaßnahmen zu einer Werterhöhung und / oder zu einer überdurchschnittlichen technischen und / oder optischen Verbesserung des Fahrzeugs führen, so haben diese anteiligen Einfluss auf den Fahrzeugwert.

Überdurchschnittlicher Verschleiß

Um dem Umstand einer eventuellen Wertverbesserung gerecht zu werden, hat sich in der Praxis der Begriff „überdurchschnittlicher Verschleiß“ allgemein durchgesetzt. Der „überdurchschnittliche Verschleiß“ dokumentiert die reparaturbedingten Aufwendungen, die vom Fahrzeugwert (ohne Schäden) in Abzug zu bringen sind.

Er ist sowohl von dem natürlichen Wertverlust eines Fahrzeugs (abhängig vom Fahrzeugalter und Laufleistung) als auch vom Reparaturumfang und dem Reparaturbereich abhängig. Durch Instandsetzungsmaßnahmen werden häufig auch akzeptable Gebrauchsspuren beseitigt.

Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn Bereiche erneuert und / oder lackiert werden.

- Eine Haube, die gewisse Steinschläge aufweisen darf, weist zusätzlich eine Delle auf, die nur durch herkömmliche Instandsetzung inkl. Neu-lackierung zu beheben ist. Es werden durch diese Reparaturmaßnahmen auch die zu tolerierenden Steinschläge beseitigt. Das optische Erscheinungsbild der Haube gleicht jetzt dem eines Neuwagens. Auch hier liegt eine optische Aufwertung und somit eine deutliche Verbesserung vor.
- Ausgenommen von der Anwendung des überdurchschnittlichen Verschleißes sind alle Reparaturkosten, die durch Anwendung der Reparaturmethode „smart-repair“ entstanden sind, da bei dieser Methode nur die nicht akzeptablen Gebrauchsspuren lokal beseitigt werden.

Des Weiteren können folgenden**Reparaturmaßnahmen von dieser Praxis ausgenommen werden:**

- Beseitigung von Altschäden, da diese vielfach eine Wertminderung zur Folge haben.
- Reparatur an technischen Bauelementen, wenn diese keine Wertverbesserung darstellen.

Dies ist regelmäßig der Fall, wenn Tauschaggregate zum Einsatz kommen:

- Bei PKW mit einem Hubraum bis 2000 ccm und einer Laufleistung bis zu 15.000 km.
- Bei PKW mit einem Hubraum über 2000 ccm und einer Laufleistung von bis zu 25.000 km.

Da die Beurteilung von Rückgabefahrzeugen und den evtl. werterhöhenden Reparaturmaßnahmen sehr individuell ist, sind Abweichungen von starren Berechnungsmethoden möglich. Dieser Schadenkatalog soll Anhaltspunkte aufzeigen und die „Richtschnur“ bei der Beurteilung von Rücknahmefahrzeugen vorgeben.

Letztlich muss die kompetente und neutrale Auswertung durch den geschulten Sachverständigen zu einem nachvollziehbaren und praxisgerechten Ergebnis führen. Das Produkt „Zustandsbericht / Wertgutachten“ hat hierdurch Zertifizierungsreife erlangt und unterliegt somit ständigen Qualitätskontrollen.

Notizen



24-Std.-Hotline
Tel.: 0800 1102 233

[illegible]

MHC Mobility GmbH
An der Autobahn 12 - 16
27404 Gyhum / Bockel
E-Mail: info@mhcmobility.de

Tel.: + 49 4286 7703 0
www.mhcmobility.de