



# ACCIDENT MANAGEMENT.

Co zrobić w razie wypadku lub kolizji?

Mercedes-Benz  
Trucks you can trust





# ACCIDENT MANAGEMENT

Daimler Trucks Polska

- Usługi blacharsko lakiernicze.
- Naprawy powypadkowe i pokolizyjne.
- Likwidacja szkód komunikacyjnych.
- Dla pojazdów ciężarowych Mercedes-Benz Trucks.

## Szanowni Państwo!

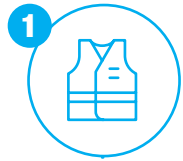
Niniejszym przedstawiamy Państwu Broszurę „Co zrobić w razie wypadku lub kolizji?”, dedykowaną właścicielom i użytkownikom pojazdów ciężarowych Mercedes-Benz Trucks. Broszura stanowi kompendium podstawowej wiedzy w zakresie postępowania w razie wypadku lub kolizji oraz ma być dla Państwa drogowskazem w wyborze właściwego kierunku dla likwidacji szkody komunikacyjnej. Broszura zawiera jako załącznik formularz oświadczenia sprawcy kolizji na papierze samokopiującym dedykowany pojazdom ciężarowym.

Pozostajemy do Państwa dyspozycji,  
Zespół Daimler Truck Polska.

### Co znajdą Państwo w niniejszej broszurze?

Postępowanie w razie wypadku lub kolizji .....	03
Wsparcie Serwisu S24h i infolinii .....	05
Oświadczenie sprawcy kolizji i instrukcja wypełnienia .....	07
Gotowe do wypełnienia oświadczenie sprawcy na papierze samokopiującym załącznik broszury .....	09
Proces likwidacji szkody .....	11
Program Profesjonalizacji Usług Blacharsko-Lakierniczych, Certyfikowane Serwisy Blacharsko-Lakiernicze pojazdów ciężarowych Mercedes-Benz Trucks .....	13
Mobilność zastępcza .....	17
Postaw na oryginalne części zamienne Mercedes-Benz Trucks .....	19
Lokalizacje Serwisów Mercedes-Benz Trucks .....	21
Miejsce na Państwa notatki .....	22

# Postępowanie w razie wypadku lub kolizji



1 Załóż kamizelkę odblaskową.



2 Oceń sytuację i możliwe zagrożenia.  
Zabezpiecz miejsce zdarzenia trójkątem ostrzegawczym.



3 Czy są ranni?

NIE



4.1 **Jeśli nie ma rannych**

pojazd pozwala na jego przemieszczenie, a sprawca jest ustalony, przestaw pojazd w bezpieczne miejsce. Sprawdź dalsze kroki postępowania w kolejnych zakładkach.

TAK



4.2 **Oceń liczbę rannych i ich obrażenia.**

Oceń środki potrzebne do udzielenia pomocy poszkodowanym.



4.3 Wezwij służby ratownicze i policję.

- 999 pogotowie ratunkowe
- 997 policja
- 998 straż pożarna
- 112 numer alarmowy



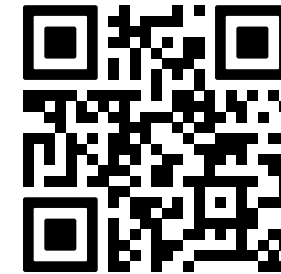
4.4 **Udziel pierwszej pomocy.**



4.5 **Nie przestawiaj pojazdu.**

Pozostań na miejscu zdarzenia.  
Zabezpiecz ślady zdarzenia przed ich zniszczeniem lub przemieszczeniem.

Wytyczne dla służb ratowniczych i holowniczych oraz karty ratownicze znajdą Państwo na stronie internetowej [Mercedes-Benz Trucks.com](http://Mercedes-Benz-Trucks.com)




## Skorzystaj z Assistance - 24h na dobę!

W razie awarii lub wypadku wezwij profesjonalną pomoc, którą zapewnia Serwis Mercedes-Benz Trucks – przez całą dobę i każdego dnia.



### Wrzuć na luz

Po pierwsze – nie stresuj się. Możesz na nas liczyć w każdej, nawet najbardziej ekstremalnej sytuacji. Serwis Mercedes-Benz Trucks powstał po to, by przyjąć Ci na pomoc 24h na dobę, 365 dni w roku. A nasi specjaliści to Mistrzowie Świata, którzy dokładnie wiedzą, jak przywrócić sprawność Twojemu pojazdowi – ich ekspertyza została niedawno nagrodzona statuetką Global Tech Masters.



**24h**  
365 dni  
w roku

Numer kontaktowy Service24h:  
**00 800 5 777 7777\***

\* W przypadku połączeń z telefonów komórkowych stawka zależna od operatora. Numer alternatywny: +48 22 583 43 63.

### Przeładź się na Mobilność Zastępczą

W razie zdarzenia, które sprawia, że Twój pojazd nie nadaje się do dalszej jazdy, odholujemy go do najbliższego serwisu Mercedes-Benz Trucks.

Dzięki naszemu ubezpieczeniu otrzymasz samochód zastępczy, samochód osobowy dla Kierowcy lub dodatkową formę pomocy. Całość operacji najsprawniej przeprowadzisz dzięki karcie Mercedes ServiceCard, która umożliwi bezgotówkowe płatności na terenie całej Europy!

### Awaria?

Zlikwiduj ją na miejscu!



Skorzystaj z infolinii Mercedes-Benz Service24h dostępnej po polsku w całej Europie pod numerem 0800 57777 777.

W razie awarii na terenie Europy pospieszymy Ci na pomoc dzięki 900 warsztatom serwisowym dostępnym 24 godziny na dobę. Aby przyspieszyć naprawę, nasi specjaliści przybędą Ci na ratunek z serwisem mobilnym. Dzięki niemu 4 z 5 awarii udaje się nam usunąć już bezpośrednio na miejscu.

Pamiętaj, że dzięki karcie Mercedes ServiceCard całość operacji załatwisz bezgotówkowo!

Kontakt do Twojego Autoryzowanego Serwisu Mercedes-Benz Trucks

# Udokumentuj zdarzenie!



## Wykonaj zdjęcia:

- Uszkodzenia pojazdów,
- Miejsca zdarzenia,
- Ustawienia pojazdów, jeżeli sytuacja na to pozwala.



## Przygotuj oświadczenie sprawcy

- Wypełnij wraz z drugą stroną zdarzenia załączone oświadczenie sprawcy.
- Oryginał przekaż poszkodowanemu, a kopię sprawcy.
- Na schemacie przedstaw zaistniałą sytuację, np. w poglądowym rzucie od góry („z lotu ptaka”), przedstawiając uczestniczące pojazdy jako prostokąty, z zaznaczeniem kierunków ruchu (np. strzałkami) i obszarów pojazdu uczestniczących w zdarzeniu (np. znakiem X).
- W razie potrzeby wykonaj na dodatkowej kartce notatki, schematy, opisy sytuacji i uszkodzeń, pamiętając o tym, że każdy dokument musi być sporządzony w dwóch jedno-brzmących egzemplarzach i zawierać podpisy wszystkich uczestników zdarzenia (sprawcy i poszkodowanego).
- W przypadku dodatkowych dokumentów, na głównym oświadczeniu dopisz w uwagach informację o ich sporządzeniu.



## Zbierz dane świadków

- Jeżeli nie jesteś w stanie ustalić sprawcy, koniecznie zbierz dane świadków zdarzenia.

# Skorzystaj z załączonego oświadczenia sprawcy

oraz w razie potrzeby dodatkowego formularza na rozszerzone notatki dotyczące zdarzenia.

## Instrukcja wypełnienia oświadczenia o kolizji

Niniejsze oświadczenie zostało opracowane jako bazowe, standardowe oświadczenie, pozwalające na uzupełnienie najważniejszych informacji po kolizji drogowej.

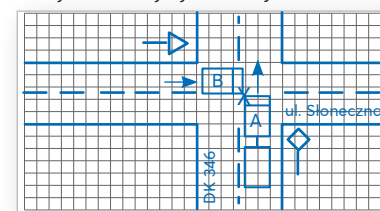
Do opracowania niniejszego oświadczenia, dla obu pojazdów uczestniczących w zdarzeniu niezbędne będą takie dokumenty jak:

- Polisa ubezpieczeniowa pojazdu (oraz ewentualnie zielona karta)
- Dowód rejestracyjny pojazdu
- Prawo jazdy kierującego

Miejsce na podstawowe dane obu pojazdów, właścicieli, kierujących oraz polis ubezpieczeniowych

Podstawowy opis zdarzenia

Bazowy szkic zdarzenia, zgodnie z poniższym przykładem (pojazdy przedstawione w formie prostokątów, znakami X miejsca uderzenia i uszkodzeń, cechy charakterystyczne miejsca zdarzenia



W przypadku, gdy zdarzenie jest bardziej złożone, i wymagane jest przedstawienie większej ilości informacji, należy na bazowym oświadczeniu opisać, że jest sporządzone dodatkowa dokumentacja, a wymagane informacje należy spisać na dodatkowej kartce służącej do notatek uzupełniających.

Pozostawione puste miejsce, należy zaznaczyć wykreślając literą „Z”

Ten dokument również wymaga podpisów

# Wzór oświadczenia sprawcy Daimler Truck Polska znajduje Państwo tutaj.

Dokument został opracowany na samokopiującym papierze.

## Zgłoś szkodę!



Szkoda musi zostać zgłoszona w Towarzystwie Ubezpieczeniowym i jest to pierwszy krok w rozpoczęciu procesu jej likwidacji. Możesz to zrobić sam **lub skorzystać z pomocy Autoryzowanych Serwisów Mercedes-Benz Trucks**.



Autoryzowane Serwisy Mercedes-Benz Trucks posiadają wieloletnie doświadczenie we współpracy z Towarzystwami Ubezpieczeniowymi. Wiele z naszych Stacji Serwisowych posiada porozumienia z Ubezpieczycielami, dzięki którym oględziny zostaną wykonane szybko tylko przez Personel Serwisowy bez oczekiwania na przyjazd Likwidatora Technicznego ze strony Ubezpieczyciela. Dzięki temu czas likwidacji szkody i naprawy uszkodzeń może zostać znacząco skrócony!

Kontakt do Twojego Autoryzowanego Serwisu Mercedes-Benz Trucks



ZESKANUJ KOD

## Poznaj proces likwidacji szkody



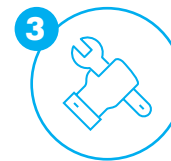
### Oględziny, ocena zakresu uszkodzeń, opracowanie kosztorysu naprawy

- Cały przebieg procesu likwidacji szkody oraz czas i zakres trwania naprawy zależny jest w dużej mierze od oględzin i prawidłowo wykonanego kosztorysu. Im lepiej zostaną one wykonane, tym szybciej nastąpi akceptacja finalnego kosztorysu naprawy przez Towarzystwo Ubezpieczeniowe.
- Przyspiesz ten proces, dzięki pomocy naszych doradców serwisowych – doskonale znających samochody ciężarowe Mercedes-Benz, ich budowę, technologię naprawy oraz dedykowane procedury diagnostyczne.



### Akceptacja kosztorysu naprawy

- Uzyskaj szybką akceptację zakresu i kosztów prac, dzięki wieloletniemu doświadczeniu Autoryzowanych Serwisów Mercedes-Benz Trucks w obszarze napraw powypadkowych i likwidacji szkód komunikacyjnych oraz porozumieniach z Towarzystwami Ubezpieczeniowymi.



### Naprawa pojazdu

- Postaw na najwyższą jakość! Dzięki Autoryzowanym Serwisom Mercedes-Benz masz pewność, że proces naprawy Twojego pojazdu odbywa się w oparciu o wszystkie wytyczne Producenta Pojazdów Mercedes-Benz i z wykorzystaniem oryginalnych części.



## Ekspertka jakość.

Postaw na profesjonalistów i odzyskaj dawny blask Twojej ciężarówki.

**Certyfikowane Serwisy Blacharsko-Lakiernicze  
Mercedes-Benz Trucks w Polsce.**

Mercedes-Benz  
Trucks you can trust

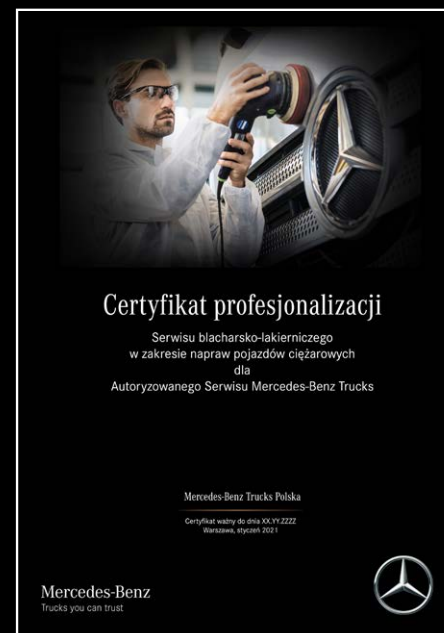


## Daimler Truck Polska Sp. z o.o. wprowadził Program Profesjonalizacji Usług Blacharsko-Lakierniczych.

W ramach Programu certyfikacji podlegają Autoryzowane Serwisy Mercedes-Benz Trucks, które spełniają standardy jakości postawione przez naszą firmę.

Dotyczą one następujących obszarów:

- Biuro Obsługi Klienta,
- Lakiernia,
- Blacharnia,
- Przeszkolenie Personelu Blacharsko-Lakierniczego,
- Organizacja Pracy Serwisu Blacharsko-Lakierniczego.





## Fachowa naprawa.

Naprawa powypadkowa pojazdu ciężarowego Mercedes-Benz przeprowadzona w Certyfikowanym Serwisie Blacharsko-Lakierniczym to pewność:

- Przeprowadzenia naprawy powypadkowej zgodnie z technologią napraw producenta pojazdów,
- Naprawy powypadkowej w oparciu o Oryginalne Części Mercedes-Benz Trucks,
- Pomocy w całości procesu likwidacji szkód,
- Przywrócenia pojazdu do stanu sprzed szkody,
- Otrzymania certyfikatu naprawy przeprowadzonej w Certyfikowanym Serwisie Blacharsko-Lakierniczym pojazdów ciężarowych Mercedes-Benz / MB Unimog / Fuso. \*

\* W zależności od posiadanej przez Autoryzowany Serwis Autoryzacji.



## Znajdź Certyfikowany Serwis Blacharsko-Lakierniczy Mercedes-Benz Trucks.



Znajdź więcej informacji na temat napraw powypadkowych, usług blacharsko-lakierniczych i likwidacji szkód komunikacyjnych na pojazdach Mercedes-Benz Trucks.



## Uruchom mobilność zastępczą

Jeśli po kolizji Twój pojazd nie nadaje się do dalszej drogi, skontaktuj się z nami w celu zapewnienia pojazdu zastępczego lub innej formy mobilności zastępczej na czas naprawy.



### Autoryzowane Serwisy Mercedes-Benz Trucks

Autoryzowane Serwisy Mercedes-Benz Truck są doskonale przygotowane na takie sytuacje. Nie tylko pomożemy Ci w uzyskaniu pojazdu zastępczego, ale w razie potrzeby będziesz mógł skorzystać z miejsc przeznaczonych do odpoczynku Kierowców lub dedykowanych samochodów osobowych.

\* Usługi oferowane w wybranych Autoryzowanych Serwisach Pojazdów Ciężarowych Mercedes-Benz.

## Zapoznaj się z technologią naprawy

Naprawa powypadkowa ma na celu przede wszystkim przywrócić bezpieczeństwo Twojego pojazdu – zarówno biernego, jak i czynnego – oraz zapewnienie jego dalszej bezawaryjności. Dlatego tak ważne jest, by ten złożony proces przeprowadzić na jak najwyższym poziomie. Dzięki Autoryzowanym Serwisom Mercedes-Benz Trucks możesz mieć pewność, że obsługa Twojego pojazdu została wykonana zgodnie z zaleceniami i wytycznymi Producenta Pojazdów.

Nasi Serwisanci specjalizują się w wykonywaniu napraw pojazdów Mercedes-Benz Trucks w najszerszym możliwym zakresie:



### Naprawa blacharska

Wykonujemy naprawę konstrukcji nośnej kabiny, poszyc kabiny, elementów demontowalnych kabiny, ramy nośnej pojazdu oraz przeprowadzamy montaż i uzbrojenie pojazdu według wszystkich wytycznych.



### Naprawa lakiernicza

Zajmujemy się naprawą i odtworzeniem powłok lakierniczych, z wykorzystaniem Linii Produktowych Materiałów Lakierniczych, zatwierdzonych przez Daimler Truck AG – Dostawców Materiałów Lakierniczych. Wiemy doskonale, że poprawnie przeprowadzona naprawa lakiernicza nie tylko przywraca walory wizualne, ale przede wszystkim zapewnia wysoką ochronę antykorozyjną pojazdu.



### Naprawa podzespołów i układów mechanicznych, elektrycznych, elektronicznych i pneumatycznych

Powłoki lakiernicze, kabina i rama pojazdu to nie jedyny element, który ulega uszkodzeniu podczas wypadku czy kolizji. Dlatego w Autoryzowanych Serwisach Mercedes-Benz sprawdzamy oraz zapewniamy poprawność funkcjonowania wszystkich systemów bezpieczeństwa biernego i czynnego, w które wyposażony jest Twój pojazd.

Każdą naprawę wykonujemy z wykorzystaniem Oryginalnych Części Zamiennych Mercedes-Benz Trucks.



## Postaw na oryginalne części zamienne Mercedes-Benz Trucks

Pamiętaj, że tylko oryginalne części Mercedes-Benz poddawane są rygorystycznym testom, które gwarantują bezpieczeństwo Twojego pojazdu i innych uczestników ruchu oraz niezawodność Twojego samochodu ciężarowego.

Oprócz tego posiadają szereg innych zalet, jak na przykład:

- Odbłyśniki oryginalnych reflektorów Mercedes-Benz pokryte są wysokiej jakości aluminiową powłoką, zapewniając optymalne oświetlenie i rozsył światła.
- Specjalna soczewka projekcyjna reflektorów sprawia, że zjawisko oślepienia pojazdów jadących z naprzeciwka jest zminimalizowane.
- Oryginalne elementy domontowane z tworzyw sztucznych zapewniają niezmienny skład tworzyw i jednaki rozdział materiałów, zapobiegający tworzeniu się pęcherzyków powietrznych, które mogą prowadzić do pęknięć.

\* Oryginalne części Mercedes-Benz objęte są gwarancją (Zgodnie z Ogólnymi Warunkami Sprzedaży Oryginalnych Części Zamiennej do Samochodów Ciężarowych Mercedes-Benz i Unimog).

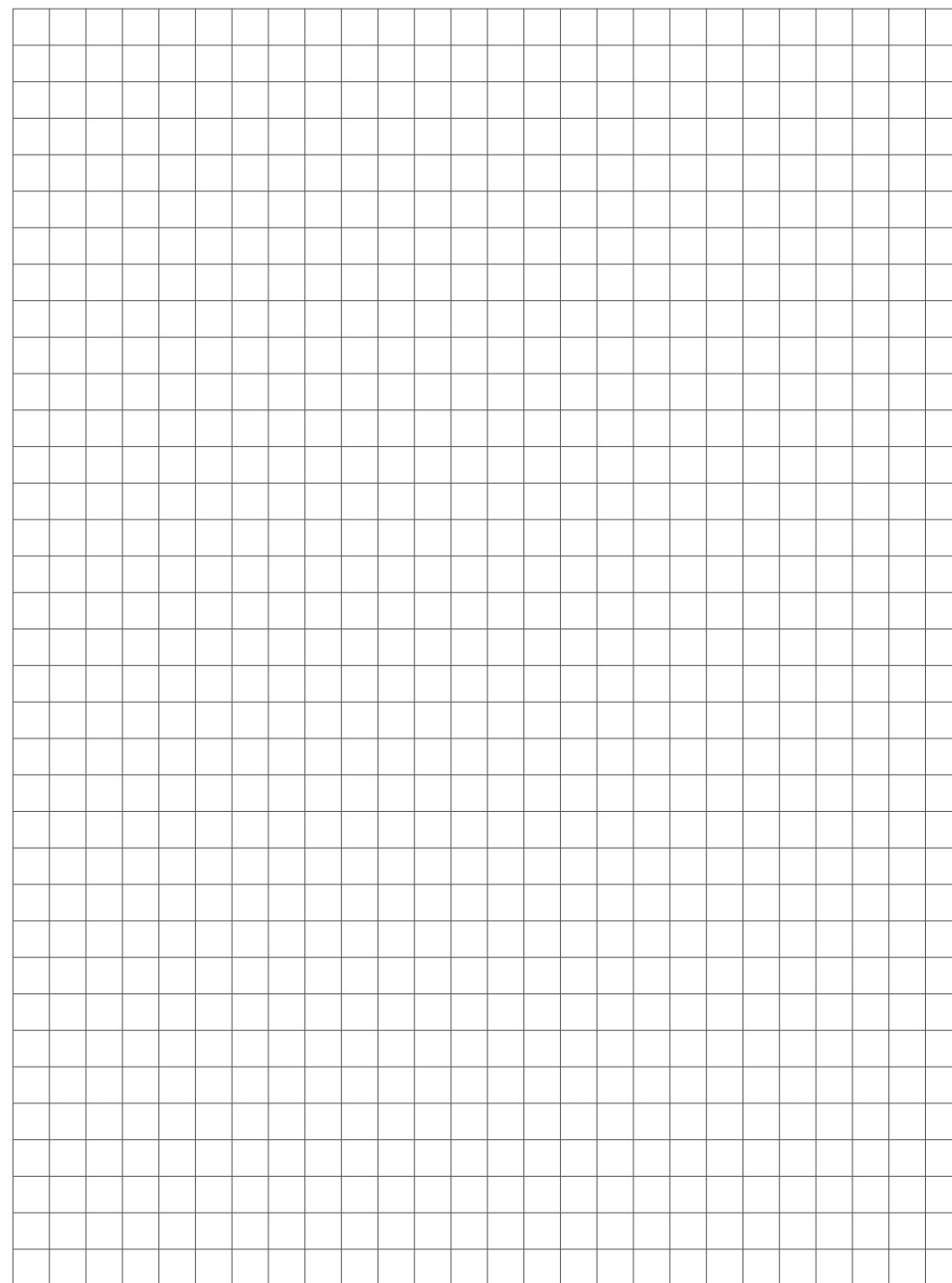
- Doskonały dobór materiałów gwarantuje wysoką trwałość, niełamiwość oraz odporność na starzenie się.
- Precyzyjne wycięcia i rozmieszczenie otworów oraz zachowanie oryginalnie zaprojektowanych wymiarów zapewniają szybki i łatwy montaż oraz doskonałe pasowanie.
- **Na doskonały efekt całości Mercedes-Benz wpływają wszystkie, nawet najdrobniejsze elementy składowe. To dzięki nim Państwa pojazd pozostaje w pełni Mercedesem.**

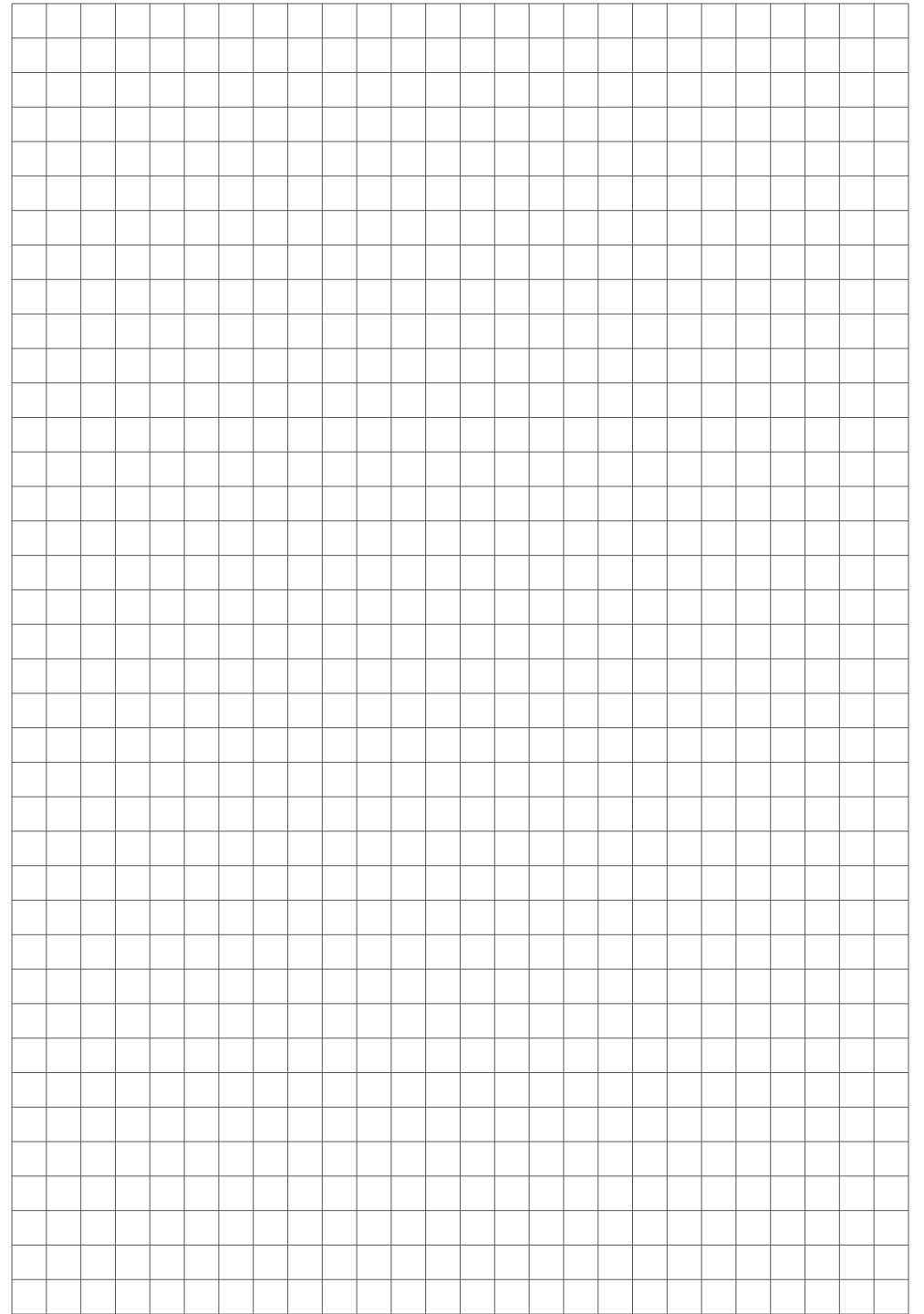
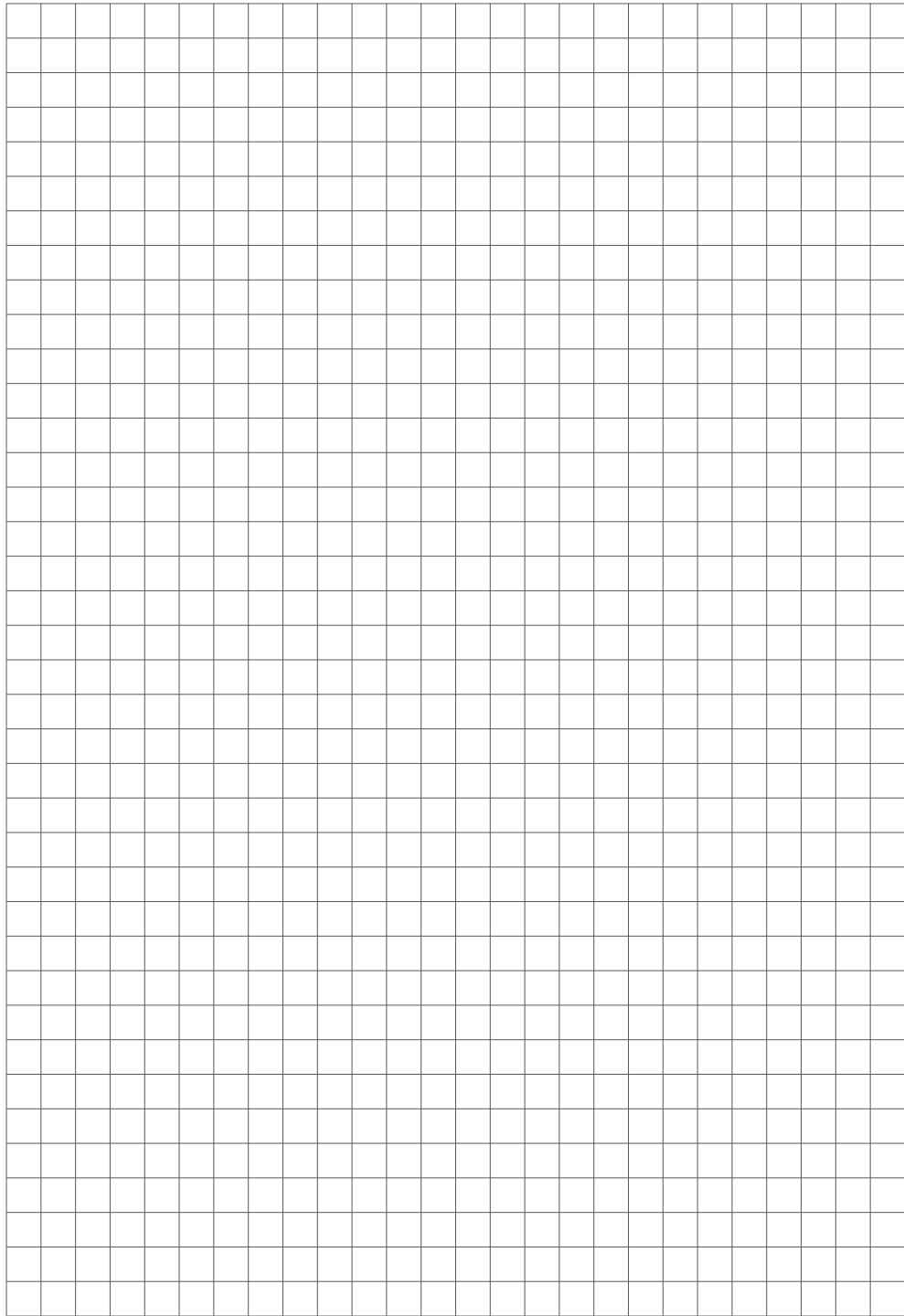


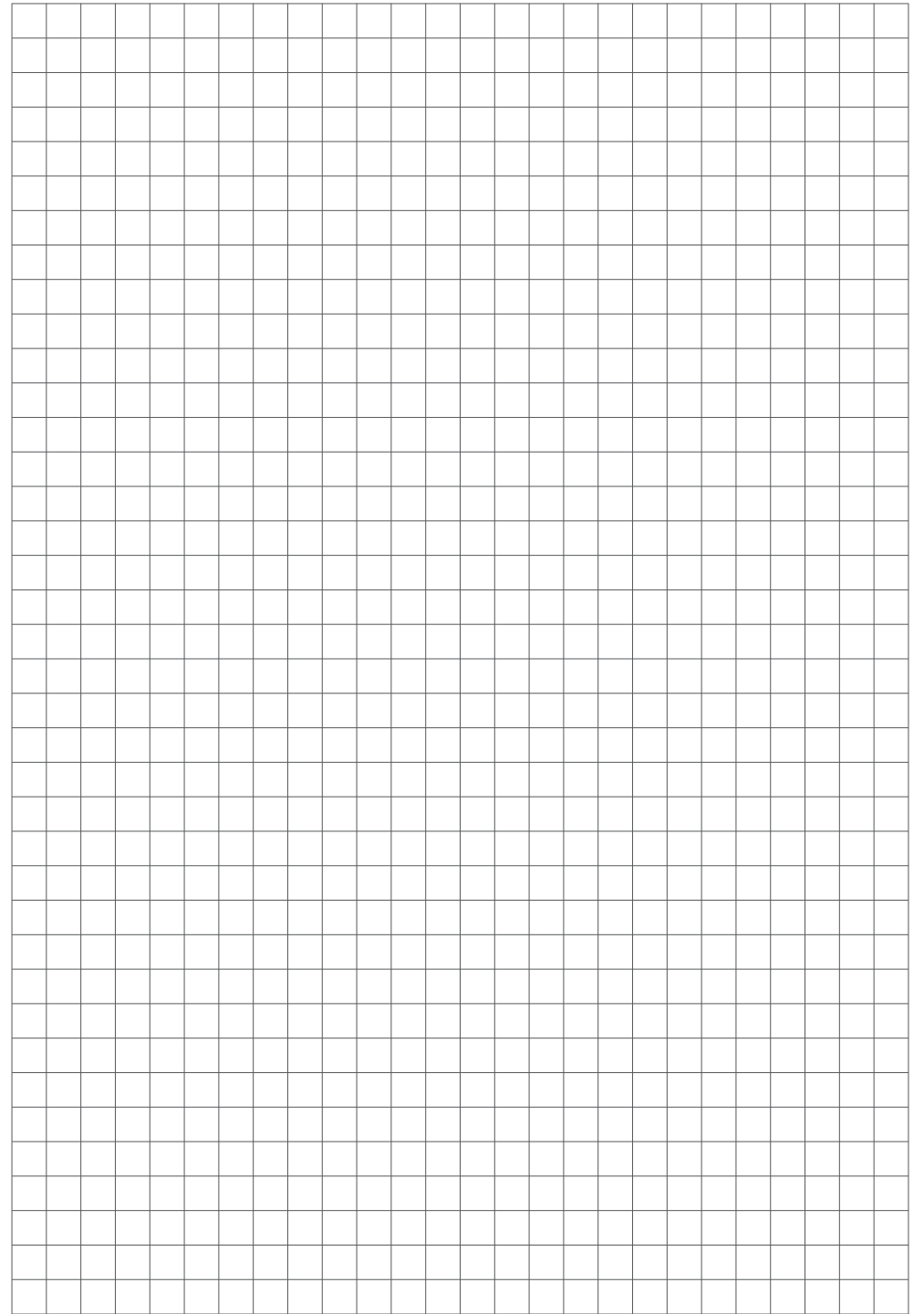
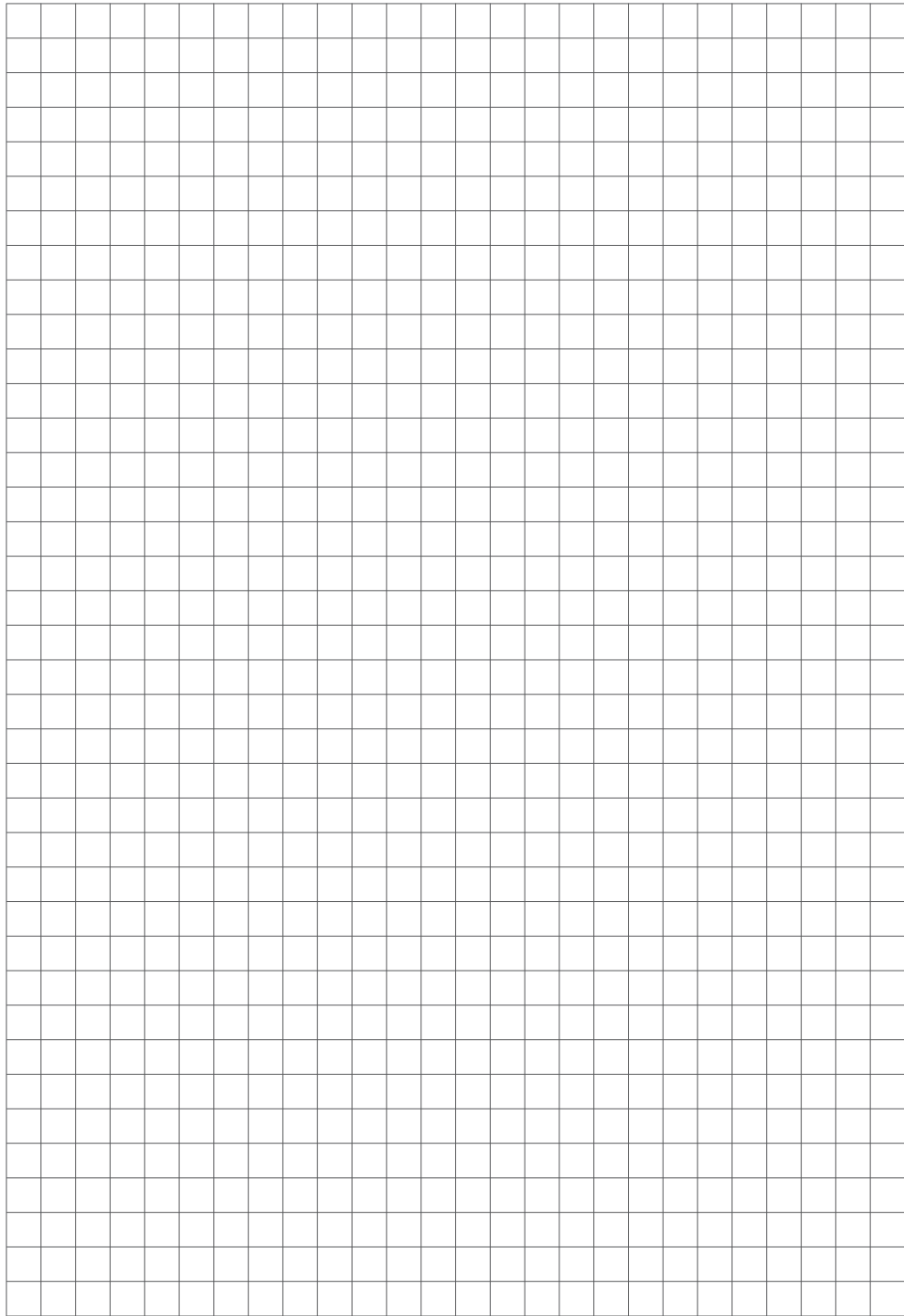
# Znajdź najbliższy punkt sieci serwisowej Mercedes-Benz Trucks



## Miejsce na notatki







Daimler Truck Polska Sp. z o.o.  
ul. Gottlieba Daimlera 1  
02-460 Warszawa  
[www.mercedes-benz-trucks.com](http://www.mercedes-benz-trucks.com)

Mercedes-Benz  
Trucks you can trust

