



Sprievodca asistenčnými službami ARVAL ASSISTANCE

PROGRAM ARVAL ASSISTANCE

+ 421 (0)2 57 10 80 80

24 hodinový servis, ak potrebujete
kedykoľvek a kdekoľvek bezplatne
pomôcť alebo poradiť

Spoločnosť ARVAL SLOVAKIA, s.r.o. pripravila v spolupráci so spoločnosťou Europ Assistance, s.r.o. pre svojich klientov program asistenčnej služby **ARVAL ASSISTANCE**.

Tento program zabezpečuje Vám – klientom našej spoločnosti, komplexné asistenčné služby na území SR i v zahraničí. Jeho využívanie sa riadi nasledujúcimi podmienkami:

Základnou podmienkou pre bezplatné čerpanie služieb v ďalej uvedenom rozsahu je ich zaznamenanie na dispečingu **ARVAL ASSISTANCE** na tel. číslo **+421 (0)2 57 10 80 80**.

Po zavolaní na dispečing **ARVAL ASSISTANCE** sa Vám ozve operátor, ktorému prosím nahláste nasledujúce údaje:

- Vaše meno a priezvisko, názov spoločnosti
- Telefónne číslo, na ktorom Vás prípadne môžeme kontaktovať
- Značku, VIN a typ vozidla spolu s farbou
- Miesto, kde sa s vozidlom nachádzate
- Charakter poruchy alebo nehody a základné okolnosti danej situácie (počet členov posádky, možná forma pomoci).

I. PODMIENKY PRE AUTOMOBIL V PROGRAME

Do programu **ARVAL ASSISTANCE** sú zahrnuté vozidlá spĺňajúce nasledujúce podmienky: sú spravované spoločnosťou ARVAL SLOVAKIA, s.r.o. a registrované na Slovensku.

Z programu sú vylúčené tieto vozidlá: taxi služby, vozidlá autopožičovne a autoškoly. Vozidlá nad 3,5 t majú obmedzenú asistenciu.

II. ASISTENČNÝ PROGRAM

Program bezplatnej asistencie sa vzťahuje na nepojazdnosť vozidla spôsobenú mechanickou poruchou, nehodou, krádežou vozidla alebo vandalizmom.

Pri poruchách spôsobených vlastným zavinením, ako napr. nedostatok a zámena pohonných hmôt, defekt pneumatiky a ďalej poruchy spôsobené nesprávnou údržbou, poruchy spôsobené zverou (napr. poškodené káble od hľadavcov), krádež alebo strata dokladov potrebných k jazde s vozidlom

(technický preukaz, vodičský preukaz), iný incident (zamrznuté palivo, namrznutá ručná brzda, zamrznuté okná a dvere, strata alebo odcudzenie evidenčného čísla), vzniká právo na úhradu nákladov výhradne za služby cestnej asistencie, odtiahnutia alebo úschovy vozidla.

CESTNÁ ASISTENCIA – OPRAVA NA MIESTE

Cestná asistencia predstavuje odstránenie poruchy vozidla priamo na ceste. V týchto prípadoch **ARVAL ASSISTANCE** zaistí opravu prostredníctvom vhodného partnera – servisného vozidla priamo na mieste poruchy.



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

We care about cars. We care about you.

www.arval.sk

ODTIAHNUTIE, USCHOVANIE VOZIDLA

Pokiaľ nie je možná oprava priamo na mieste nehody alebo poruchy, **ARVAL ASSISTANCE** Vám zaistí odtiahnutie vozidla do najbližšieho autorizovaného servisu, alebo do iného servisného strediska. V prípade, že cieľový autoservis alebo dielňa sú v dobe poruchy (nehody) zatvorené, **ARVAL ASSISTANCE** zaistí bezpečnú úschovu vozidla až do doby prevzatia vozidla autoservisom. **ARVAL ASSISTANCE** zaistí aj odtiahnutie a úschovu prívesu či iného prípojného vozíka. Hradený bude odťah do najbližšieho zmluvného servisu, maximálne do vzdialenosti 100 km. V prípade odtiahnutia vozidla iným spôsobom ako cez **ARVAL ASSISTANCE** zaniká nárok na čerpanie niektorých služieb v plnom rozsahu.

NÁHRADNÉ VOZIDLO

V prípade, keď nie je možné vozidlo opraviť do 4 hodín, **ARVAL ASSISTANCE** zariadi prístavenie náhradného vozidla rovnakej kategórie prípadne vozidla v najbližšej kategórii k vozidlu klienta. Doba zapožičania je max. 5 alebo 10 dní podľa predplateného programu. Pri zapožičaní nebude **ARVAL ASSISTANCE** hradiť poplatky za PHM a nadštandardné poistenie.

Náhradné vozidlo je prístavené na mieste nehody, prípadne inom dohodnutom mieste. Po uplynutí doby zápožičky musí byť vozidlo vrátené na tom istom mieste ako bolo prevzaté alebo mieste odsúhlasenom poskytovateľom asistenčnej služby v stave podľa preberacieho protokolu (stav paliva, poškodenie...).

V prípade, keď nie je vozidlo možné opraviť do 4 hodín a miesto poruchy alebo nehody sa nachádza ďalej ako 80 km od miesta bydliska alebo sídla registrovanej fyzickej alebo právnickej osoby (užívateľa vozidla) a užívateľ nevyužije službu Náhradného vozidla, môže byť užívateľovi poskytnutá jedna z nasledujúcich dvoch možností: náhradné ubytovanie, alebo možnosť pokračovať v ceste/návrat späť.

NÁHRADNÉ UBYTOVANIE PRE VODIČA A OSTATNÝCH PASAŽIEROV

ARVAL ASSISTANCE zaistí pre vodiča a ostatných pasažierov ubytovanie v hoteli, ďalej zariadi prepravu posádky vozidla do daného hotela. Ubytovanie sa vzťahuje na dobu opravy vozidla, max. však na 2 dni.

POKRAČOVANIE V CESTE / NÁVRAT SPÄŤ

ARVAL ASSISTANCE zorganizuje dopravu cestujúcich do plánovaného cieľa cesty, alebo späť do miesta stáleho pobytu užívateľa vozidla na Slovensku. Uvedená preprava bude uskutočnená vlakom 1. triedy alebo, ak by cesta vlakom trvala viac než 6 hodín, lietadlom v ekonomickej triede.

Pre všetky uvedené služby platia nasledovné celkové limity vzťahujúce sa na jeden asistenčný prípad:

Náhradné vozidlo na 5 dní:

Na území SR 500 EUR

V zahraničí 500 EUR

Náhradné vozidlo na 10 dní:

Na území SR 1000 EUR

V zahraničí 1000 EUR

INFORMAČNÉ SLUŽBY

ARVAL SLOVAKIA pripravila na linke **ARVAL ASSISTANCE** aj bezplatné využitie nasledujúcich informačných služieb:

- Informácie o lekárskech pohotovostiach, lekárnach a dostupných zdravotníckych zariadeniach.
- Odovzdanie správ a odkazov rodine, zamestnávateľovi alebo iným osobám podľa potreby klienta.
- Tlmočnicke služby. V prípade núdzovej potreby Vám poskytne **ARVAL ASSISTANCE** tlmočnicke služby po telefóne (v anglickom, nemeckom, francúzskom, talianskom, španielskom jazyku).
- Pomoc pri nedostatku finančných prostriedkov a odcudzenia dokladov. **ARVAL ASSISTANCE** Vám pomôže v prípade nedostatku peňazí a pri strate dokladov v zahraničí. V rámci tejto služby sú podávané informácie o zastupiteľstvách a nutných procedúrach k získaniu nových dokladov.
- Turistické a mototuristické informácie. V rámci technických asistencií sú podávané všeobecné turistické informácie. Sú to napr. trasy ciest, poplatky, dopravné spoje.
- Doprava náhradných dielov.

V prípade, že v zahraničnom servise, kam bolo vozidlo odtiahnuté, nie je k dispozícii potrebný náhradný diel, **ARVAL ASSISTANCE** môže organizačne zaistiť dodávku tohto dielu a urýchliť tak opravu Vášho vozidla.



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

We care about cars. We care about you.

www.arval.sk