

PRAVIDLÁ VYKONÁVANIA ÚDRŽBY A OPRÁV VOZIDIEL

CONFIDENTIAL

CONFIDENTIEL



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

We care about cars. We care about you.

KONTAKTY:

Servisná linka: +421 2 57108062

Email: servis@arval.sk

Fakturačná adresa: Arval Slovakia s.r.o.
Pribinova 19
811 09 Bratislava 1

IČO: 35 890 487
DIČ: 2021 841 789
IČ DPH: SK2021841789

Poštová adresa: Arval Slovakia s.r.o.
Pribinova 19
811 09 Bratislava 1

Bankové spojenie: 2978558156/0200



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP



CONFIDENTIAL
CONFIDENTIEL



OBJEDNANIE SA NA SERVISNÝ ZÁSAH A PRISTAVENIE VOZIDLA VODIČOM:

1. Objednanie:

- telefonické objednanie
- prostredníctvom aplikácie servisu ONLINE - reakcia do 2 hodín
- objednanie prostredníctvom Arval aplikácie - reakcia do 2 hodín (aby bola funkčnosť tejto formy objednania možná je potrebné uviesť emailovú adresu, kde do 2 hodín bude zmluvný servis reagovať počas pracovanej doby prevádzky)

Pri objednaní do servisu je dodávateľ podľa zmluvných podmienok povinný ponúknuť a v prípade požiadavky poskytnúť mobilitu vodičovi – forma pick up (vyzdvihnutie a vrátenie vozidla - miesto si vzájomne potvrdia), odvoz/dovoz vodiča zo/do servisu, poskytnutie náhradného vozidla.

Náhradné vozidlo je v identickej resp. nižšej triede. Ak má vodič špeciálne požiadavky na navigáciu, rádio s bluetooth handsfree, prevedenie COMBI a pod., v prípade spoplatnenia je neodkladne nutné kontaktovať ARVAL SK a vzájomne si odsúhlasiť poskytnutie náhradného vozidla daných parametrov. – podľa inštrukcie uvedenej na slide č. 6

Preferujeme dohodnutie sa na presný čas, v uvedenom čase bude mať servisný technik dostatočne vyhradený čas na preberanie vozidla. Obsluha vodiča ARVAL SK je preferovaná a bude realizovaná do 15 min po pristavení vozidla.

CONFIDENTIAL

CONFIDENTIEL



2. Preberanie vozidla, komunikácia s vodičom pri preberaní vozidla:

- Po pristavení vozidla prijímací technik preverí užívateľa vozidla Arval Slovakia s.r.o vyžiadaním Osvedčenia o evidencii časť I alebo II, , skontroluje v servisnej knižke a dostupných systémoch históriu servisných zásahov, aby vylúčil duplicitu servisnej prehliadky alebo servisného zásahu - a spoločne definujú požiadavky na rozsah servisného zásahu.
- Preberanie vozidla prebieha **priamo pri vozidle**, zaeviduje sa aktuálny stav km - **nie odhadovaný**, stav paliva, vizuálne sa skontroluje vozidlo, zaznamenajú sa viditeľné poškodenia na vozidle, skontroluje sa povinná výbava vozidla, na volant, sedadlo vodiča, podlahu vozidla na mieste vodiča a na radiacu páku sa použijú ochranné pomôcky.
- Skontroluje sa platnosť STK a EK. V prípade, že platnosť STK a EK sa blíži k termínu realizácie – absolvovania, zmluvný servis zabezpečí STK a EK . Ak nie je možné zo strany zmluvného servisu zabezpečiť službu STK a EK obratom informuje ARVAL SK na emailovej adrese servis@arval.sk
- Po absolvovaní vyššie uvedených úkonov spíšu zakázkový list.
- Preventívne testy riadiacich jednotiek, diagnostika, test tlmičov a brzd, geometria, **doplnenie AdBlue nie je v ARVAL SK akceptovaná** - jedná sa o nadštandardné služby, ktoré sa musia vopred vzájomne odsúhlasiť.
- Do zákazkového listu je potrebné uviesť reálny dátum a čas ukončenia resp. odovzdania vozidla po servisnom zásahu. Ak sa termín z akéhokoľvek dôvodu nedodrží, zmluvný servis informuje vodiča pred odhadovaným časom ukončenia servisného zásahu a vzájomne si potvrdia nový termín odovzdania vozidla. V prípade, že si vodič z dôvodu nedodržania ukončenia termínu opravy vyžiada náhradné vozidlo, je potrebné ho zabezpečiť, ak bude spoplatnené – odsúhlasiť s ARVAL SK.



- V prípade dotiahnutia vozidla asistenčnou službou zmluvný servis preberie vozidlo a kontaktuje ARVAL SK na telefónnom čísle „Servisná linka“ **+421 2 5710 8062**. V ten istý deň zabezpečí diagnostiku poruchy a do 48 hod zaháji opravu vozidla.
- Rozsah zákazky v prípade pravidelnej prehliakdy predpísanej výrobcom musí v plnom rozsahu korešpondovať s predpisom výrobcu.
- V prípade neštandardných požiadaviek vodiča mimo rozsahu údržby predpísanej výrobcom je potrebné uvedenú požiadavku zapísať do zákazkového listu a odkomunikovať s ARVAL SK.



PRED ZAHÁJENÍM OPRAVY:

1. Prijímací technik vytvorí kalkuláciu servisného zásahu v platforme **GT Motive**.
2. Vytvorená kalkulácia sa generuje na základe EČV a musí obsahovať: **Dátum prijatia vozidla do servisu, druh servisného zásahu, presný stav km, meno a priezvisko vodiča, telefonický a emailový kontakt na vodiča, meno a priezvisko a telefonický kontakt na prijímacieho technika.**
3. Po schválení kalkulácie GT motive, cena a **schvaľovacie číslo** bude zaznamenané systémovo v GT motive.
4. Pokiaľ zmluvný servis pri prehliadke vozidla zistí, že na vozidle boli uskutočnené „neoprávnené“ **zásahy neautorizovanými servisnými pracovníkmi alebo priamo vodičom**, došlo k manipulácii s tachometrom, vozidlo je nadmerne opotrebované, alebo že je na karosérii vozidla viditeľné poškodenie a pod., žiadame o poskytnutie takýchto informácií **spoločnosti ARVAL SK**.
5. Pokiaľ je zo strany klienta požadované počas doby opravy náhradné vozidlo a servis je takéto vozidlo schopný zabezpečiť, vozidlo môže byť klientovi poskytnuté až **po schválení takejto požiadavky zo strany ARVAL SK** spolu s nákladmi, ktoré zapožičaním vzniknú. Poskytnutie náhradného vozidla je nutné odsúhlasiť pred poskytnutím servisnej služby, aby Arval Slovakia s.r.o. mal priestor na alternatívne zabezpečenie vhodného náhradného vozidla v čase pristavenia vozidla na servisný zásah.



6. Faktúra za zapožičanie náhradného vozidla musí obsahovať nájomnú zmluvu s počtom dní a počtom najazdených km, ďalej cena za zapožičané vozidlo musí zodpovedať cene, ktorá je uvedená v prílohe č. 1 (k Rámcovej zmluve) alebo cene, ktorá bola vopred odsúhlasená spoločnosťou Arval Slovakia s.r.o. – **samostatná fakturácia ??**
7. Žiadame Vás o zaslanie písomnej informácie - zákazkový list na email servis@arval.sk v prípade vykonávania akýchkoľvek **záručných opráv** na vozidle v deň spísania zákazky, kde náklady na opravu znáša výrobca vozidla.



PRIEBEH OPRAVY:

1. Servis počas opravy vozidla koná len v súlade s postupmi a predpismi výrobcu.
2. V prípade ak na opravu je možné aplikovať kulanciu v mene ARVAL SK uvedenú žiadosť preverí v interných systémoch, prípadne preverí individuálnu kulanciu u importéra.
3. V prípade zistenia nutnosti rozšírenia kalkulácie, ktoré bude mať vplyv na konečnú cenu, je nutné **dodatočne rekalkulovať už schválenú kalkuláciu v GT motive** a počkať na udelenie schválenia pred začatím samotnej opravy!!!
4. Ak servis počas opravy vozidla zistí, že **porucha/závaďa na vozidle vznikla nesprávnym používaním (napr. opotrebenie nezodpovedajúce kilometrovému nájazdu vozidla)**, tak servis je povinný vyhotoviť **fotodokumentáciu opotrebeného/poškodeného dielu**, danú fotodokumentáciu zašle na emailovú adresu servis@arval.sk s popisom závady a vyjadrením akým spôsobom mohla daná závada/poškodenie vzniknúť. V prípade odsúhlasenia opravy ARVALom SK a následného odstránenia závady, servis **poškodený diel odloží** pre prípad možnej neskoršej potreby skúmania zo strany ARVAL SK až do úplného uzavretia.



PO VYKONANÍ SERVISNÝCH PRÁČ:

1. Servis odovzdá vozidlo späť užívateľovi vozidla, pričom **originál faktúry** vloží vo formáte **.pdf** do rozhrania GT Motive s názvom korešpondujúcim s číslom faktúry (bez písmen, interpunkčných znamienok)
2. Opravy, na ktoré sa vzťahuje záruka, servis vykoná bezplatne, zaeviduje do servisnej knižky, zašle emailom zákazkový list, vyjadrenie k reklamácii - garančný protokol na servis@arval.sk, **(alebo vytvorí kalkuláciu v GT Motive, do komentáru uvedie „záručná oprava alebo ZDA“ a ukončí fakturáciu s nulovou výslednou čiastkou).**
3. Faktúry vypracované servisom musia obsahovať nasledujúce údaje: **VIN kód, registračnú značku vozidla, dátum a čas odovzdania vozidla naspäť užívateľovi, stav tachometra; meno užívateľa (vodiča), ktorý vozidlo prevzal, rozsah servisných prác (kópia zakázkového listu), počet odpracovaných hodín a jednotiek na danom úkone (výkony), špecifikáciu prác, na ktoré sa vzťahuje záruka, schvaľovacie číslo generované GT Motive; celkovú cenu za servisné práce.**
4. Celková fakturovaná suma za servis **musí korešpondovať** so sumou schválenou v rozhraní GT Motive, inak faktúra **nebude akceptovaná** a bude vrátená dodávateľovi.
5. Prijímací technik skontroluje či garančná prehliadka bola zaznamenaná do servisnej knižky (v prípade ak je papierová forma)..
6. Vo faktúrach prosím prekontrolujte výšku zmluvne poskytnutej zľavy, podľa prílohy č.1 k Rámcovej zmluve či Objednávke.
7. Podložky EČV **ARVAL SK nemeňte len v prípade, ak sa jedná o poškodenie podložky EČV a výmena bude odsúhlasená ARVAL SK**



Garantujeme Vašej spoločnosti, že všetky schválené úkony technikom spoločnosti ARVAL Slovakia s.r.o. v rámci zakázky Vám budú riadne a včas uhradené.

CONFIDENTIAL

CONFIDENTIEL