

# 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](mailto: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. 7

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](mailto: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 splatnené – odsúhlasiť s ARVAL SK.

CONFIDENTIAL

CONFIDENTIEL



- 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 kontaktuje technické oddelenie spoločnosti ARVAL SK na telefónnom čísle „Servisná linka“ **+421 2 5710 8062**, s technikom spoločnosti ARVAL SK **si vyšpecifikujú rozsah, výšku fakturovanej ceny, predpokladaný termín dokončenia zákazky.** Následne technik spoločnosti ARVAL SK udeľuje schvaľovacie číslo.
2. Pri akejkoľvek komunikácii prostredníctvom emailu [servis@arval.sk](mailto:servis@arval.sk) je nutné do predmetu správy napísať EČV vozidla.
3. Zákazkový list musí obsahovať: **EČV vozidla, typ a model vozidla, VIN číslo, presný stav najazdených km, viditeľné poškodenia na vozidle, meno a priezvisko, telefonický kontakt a emailovú adresu užívateľa vozidla.** Po autorizácii zákazky uvedie prijímací technik do zákazkového listu [schvaľovacie číslo](#) udelené technikom spoločnosti ARVAL SK.
4. Žiadame Vás o zaslanie písomnej informácie - zákazkový list na email [servis@arval.sk](mailto:servis@arval.sk) v prípade vykonávania akýchkoľvek **záručných opráv, ZDA, alebo akéhokoľvek bezplatného servisného zásahu** na vozidle v deň spísania zákazky, aj keď náklady na opravu znáša výrobca vozidla, na uvedený úkon bude ARVALom udelené schvaľovacie číslo.
5. 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 neodkladné poskytnutie takýchto informácií **spoločnosti ARVAL SK.**

CONFIDENTIAL

CONFIDENTIEL



6. Pokiaľ je zo strany klienta počas doby opravy požadované 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. Ak servis nedisponuje dostupným náhradným vozidlom, alebo cena náhradného vozidla prevyšuje ARVALOm interne stanovenú cenu, náhradné vozidlo zabezpečí ARVAL SK.
7. Faktúra za zapožičanie náhradného vozidla sa fakturuje samostatne a musí obsahovať **nájomnú zmluvu s počtom dní a počtom najazdených km, kópiu preberacieho protokolu od náhradného vozidla**. 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 SK .



## 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 zákazky, ktoré bude mať vplyv na výslednú fakturovanú sumu, je nutné  **dodatočne rozšíriť a vzájomne si odsúhlasiť pôvodné schválenie**  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](mailto: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 spoločne s kópiou zakázkového listu a s rozsahom údržby predpísaným výrobcom vozidla (vygenerovaný elektronickým systémom ELZA, EPC a pod.) zašle na email [invoice.sk@arval.sk](mailto:invoice.sk@arval.sk) - v prípade zaslania faktúry emailom zasielanie faktúry poštou je nežiadúce, alebo zaslanie na poštovú adresu spoločnosti ARVAL SK t.j. [Arval Slovakia s.r.o., Pribinova 19, 811 09 Bratislava 1.](#)
2. Faktúry vypracované servisom musia obsahovať nasledujúce údaje: VIN kód, registračnú značku vozidla, dátum a čas odovzdania vozidla naspäť užívateľovi, stav tachometra, rozsah servisných prác (kópia zakázkového listu), počet odpracovaných hodín a jednotiek na danom úkone (výkony), špecifikáciu prác, na ktoré sa vzťahuje záruka, použitý materiál ako samostatné položky s príslušným číslom a cenou dielov, schvaľovacie číslo pridelené technikom spoločnosti ARVAL Alovakia s.r.o.; celkovú cenu za servisné práce.
3. Prijímací technik skontroluje či garančná prehliadka bola zaznamenaná do servisnej knižky (v prípade ak je parierová forma).
4. Opravy, na ktoré sa vzťahuje záruka, alebo servis vykoná bezplatne, zaeviduje do servisnej knižky a emailom zašle na [servis@arval.sk](mailto:servis@arval.sk) vyjadrenie o spôsobe odstránenia reklamácie.
5. V zaslaných faktúrach prosím prekontrolujte výšku zmluvne poskytnutej zľavy, podľa prílohy č.1 k Rámcovej zmluve či Objednávke, ďalej prosím nezabudnite na mesačné či štvrt'ročné odsúhlasenie zmluvne dohodnutých bonusov. (opäť vid'. príloha č.1)
6. Podznačiky ARVAL SK nemeňte len v prípade, ak sa jedná o poškodenie podznačníka a výmena bude odsúhlasená ARVAL SK

CONFIDENTIAL

CONFIDENTIEL



**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**