

ALD ASSISTANCE

PREHĽAD
ASISTENČNÝCH
SLUŽIEB

CITROËN OPERATIVE LEASE

PREHĽAD ASISTENČNÝCH SLUŽIEB

ALD ASSISTANCE



CITROËN

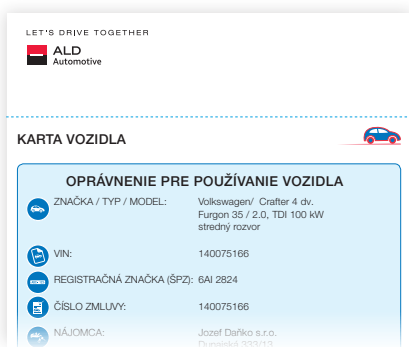


ALD ASSISTANCE

ALD ASSISTANCE POSKYTUJE BEZPLATNÉ ASISTENČNÉ SLUŽBY V PRÍPADE NEPOJAZDNOSTI VOZIDLA, ALEBO AK VOZIDLO NIE JE SPÔSOBILÉ NA PREVÁDZKU NA POZEMNÝCH KOMUNIKÁCIÁCH. KONTAKTNÉ ČÍSLO NA ALD ASSISTANCE: **+421 220 602 022**

Predmetom asistencie je spojznenie vozidla na mieste (ak je to možné), prípadne doprava vozidla do servisu a zaistenie mobility klienta.

Pre využitie bezplatnej asistencie je nutné nahlásiť udalosť na asistenčnú centrálu najneskôr nasledujúci deň po vzniku udalosti. V prípade neskoršieho nahlásenia a neskoršej žiadosti o služby, asistenčná služba nie je poskytovaná bezplatne.



ASISTENČNÉ PROGRAMY

ALD ASSISTANCE MÁ 2 RÔZNE DRUHY PROGRAMOV:

Euro Complex

- └ Zabezpečenie pomoci na ceste a mobility klienta
- └ Asistencia v štandardnom rozsahu – náhradné vozidlo na 5 dní

Euro Comfort

- └ Nadštandardný rozsah asistencie
- └ Náhradné vozidlo až na 10 dní

Tieto programy sa líšia v rozsahu poskytovaných služieb. Incidentsy, po ktorých je možné bezplatnú asistenciu využiť, sú v prípade oboch programov totožné.



COMPLEX A COMFORT

Bezplatná asistencia sa v plnom rozsahu (vrátane okamžitého poskytnutia náhradného vozidla) vzťahuje na incidentsy:

- └ Porucha vozidla
- └ Dopravná nehoda
- └ Vandalizmus
- └ Krádež vozidla (poskytované náhradné vozidlo)
- └ Defekt 2 a viac pneumatík
- └ Nekvalitné alebo zamrznuté palivo

Udalosti, kde môžu klienti bezplatne čerpať náhradné vozidlo v prípade, ak nebude možné vykonať opravu v ten istý deň:

- ▮ Nedostatok alebo zámena pohonných hmôt

- ▮ Strata kľúčov, zlomenie kľúčov alebo zamknutie kľúčov vo vozidle
- ▮ Defekt jednej pneumatiky

V prípade vybitia batérie nie je poskytovaná služba náhradné vozidlo.



NAJČASTEJŠIE VYUŽÍVANÉ SLUŽBY

Oprava na mieste

- ▮ Vyriešenie problému na mieste a spojzdenie vozidla
- ▮ Využívané v prípade malých incidentov (vybitá batéria, defekt a pod.)
- ▮ Asistenca hradí príjazd, odjazd a 60 minút práce mechanika
- ▮ Ak nie je možné opraviť vozidlo do 60 minút (pri rozsiahlejších incidentoch), je vozidlo klienta odtiahnuté. Takmer vždy je možné už podľa telefonických informácií rozhodnúť, či bude možné vozidlo opraviť na mieste, alebo je nutný odťah

Odtah vozidla

- ▮ Odtiahnutie vozidla do najbližšieho autorizovaného servisu
- ▮ V prípade nutnosti (mimo pracovnú dobu servisu) uskladnenie vozidla až na 4 dni
- ▮ Asistenčná služba hradí odtiahnutie aj úschovu v plnom rozsahu

Náhradné vozidlo

- ▮ Vozidlo v rovnakej, prípadne najbližšej nižšej kategórii
- ▮ Euro Complex – náhradné vozidlo na 5 dní, maximálne po dobu opravy, limit 500 EUR vrátane DPH
- ▮ Euro Comfort – náhradné vozidlo na 10 dní, maximálne po dobu opravy, limit 1000 EUR vrátane DPH
- ▮ Maximálne po dobu opravy znamená, že ak je oprava ukončená pred uplynutím finančného alebo časového limitu, je nutné náhradné vozidlo odstaviť a vyzdvihnúť si opravené vozidlo
- ▮ Ak je oprava ukončená v neskorých poobedných hodinách a klient by už nemohol stihnúť vyzdvihnutie opraveného vozidla, môže využívať náhradné vozidlo aj nasledujúci deň – benevolencia asistenčnej služby
- ▮ Asistenčná služba hradí aj pristavenie vozidla ku klientovi a jeho odstavenie v servise, kde sa opravuje vozidlo klienta



ĎALŠIE POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Ak oprava nie je ukončená v ten istý deň a udalosť nastala viac ako 50 km od stáleho stanovišťa vozidla a ak klient nevyužil službu náhradné vozidlo, môže klient využiť jednu z dvoch nasledujúcich služieb:

Náhradná doprava

- ▮ Vlakom 1. triedy. Ak by cesta vlakom trvala viac ako 8 hodín, letecky economy class

- ▮ Súčasťou je aj doprava posádky a batožiny na stanicu alebo letisko
- ▮ Doprava je zabezpečovaná do cieľa cesty alebo do miesta trvalého bydliska
- ▮ Limit 500 EUR vrátane DPH na osobu

Náhradné ubytovanie

- ▮ Až na 4 dni ubytovanie vrátane kontinentálnych raňajok

- └ Súčasťou služby je aj doprava do hotela
- └ Limit 500 EUR vrátane DPH na osobu

Vyzdvihnutie opraveného vozidla

- └ Doprava 1 osoby do servisu rovnakými prostriedkami, ako v prípade služby Náhradná doprava
- └ Limit 500 EUR vrátane DPH

Dovoz náhradných dielov do zahraničia

- └ Ak v zahraničí nie sú k dispozícii potrebné náhradné diely pre ukončenie opravy vozidla, zaistiť asistenčnú službu ich doručenie.
- └ Náklady za dovoz dielov hradí asistenčná služba
- └ Náklady za diely a ich colné odbavenie hradí ALD Automotive

Informačné služby, ako napríklad:

- └ Dopravné informácie, mototuristické informácie o destinácii klienta
- └ Rady, ako postupovať po dopravnej nehode
- └ Adresy a kontakty na policajné orgány, konzuláty a štátne inštitúcie
- └ Tlmočnicke služby
- └ Vyhľadanie a zabezpečenie dodávateľov služieb (bez nákladov za dané služby)
- └ Informácie o pravidlách cestnej premávky
- └ Zaslanie dokladov alebo dokumentov na miesto pobytu či nehody (bez platby nákladov)
- └ Zaslanie liekov a zdravotníckych potrieb

BEZPROBLÉMOVÚ JAZDU PRAJE
ALD ASSISTANCE +421 220 602 022



KONTAKTNÉ ÚDAJE / HOTLINE

ALD AUTOMOTIVE SLOVAKIA S. R. O.

Panónska cesta 47, 851 01 Bratislava – Petržalka

ALD Assistance: +421 220 602 022
 Zelená linka ALD: +421 800 222 200, +421 232 222 200 (zo zahraničia)
 Zákaznícke oddelenie: +421 268 298 820
 Technické oddelenie: +421 268 298 810
 Webová adresa: www.aldautomotive.sk
 Mailová adresa: infosk@aldautomotive.com

Sme presvedčení, že využívanie automobilu bude pre vás príjemnou záležitosťou. Môže sa však vyskytnúť problém, s ktorým budete potrebovať pomôcť. Neváhajte sa preto obrátiť na našu nonstop linku.

Hotline: +421 903 749 668