Asistenční služby

Ayvens Assistance

Produktová brožura





Better with every move.

ayvens
SOCIETE GENERALE GROUP



Ayvens Assistance

- Ayvens Assistance nabízí svým klientům čtyři programy asistenčních služeb, které zabezpečí kompletní péči v případě poruchy nebo nehody vozidla včetně úhrady nákladů. Přesný rozsah služeb je vždy definován ve smlouvě. Podmínkou pro bezplatné čerpání asistenčních služeb Ayvens je jejich objednání přes Ayvens Assistance na telefonním čísle +420 848 455 555 (telefonní číslo pro volání z ciziny +420 251 032 944) nebo pomocí aplikace myAyvens Driver.

Kdykoli a kdekoli potřebujete pomoci či poradit, obraťte se na nás!

- Na telefonní lince Ayvens Assistance je zajištěn nepřetržitý 24hodinový klientský servis. Po vytočení telefonního čísla služby se Vám ozve operátor, který Vám po sdělení informací o vozidle a Vašem problému ochotně pomůže vše vyřešit v co nejkratší možné době.

Stáhněte si zdarma aplikaci myAyvens Driver:

Podmínky jednotlivých programů platné pro případy poruchy i nehody

1. Program EURO COMPLEX

A. Služby poskytované na celém území Evropy

- **Oprava na místě**

  Jde o zásah servisního vozidla přímo na místě incidentu. Cílem je rychlé uvedení automobilu zpět do provozu. Asistence bude poskytnuta na veřejných komunikacích nebo na stanovišti vozidla, v terénu jen tehdy, pokud bude k vozu možný přístup (a v souladu s právními předpisy). Bezplatný výkon služby zahrnuje příjezd servisního vozidla a 60 minut práce mechanika.

- **Odtah**

  Nemůže-li být vozidlo opraveno na místě, bude Vám poskytnuta služba bezplatného odtahu do nejbližšího smluvního servisu. Součástí služby je příjezd zásahového vozidla, naložení nepojízdného vozu, jeho převoz a složení, stejně jako odtah nepojízdného vozidla na místo bezpečného stání a jeho uschování. Součástí služby je i případné vyproštění vozidla z terénu a na žádost uživatele převoz posádky do servisu.

- **Přechodné uložení vozidla.**

  V případech, kdy nebude možné ihned provést dílenskou opravu vozu (asistenční případ je řešen mimo pracovní dobu servisu), bude Vám poskytnuto bezplatné uložení vozidla na bezpečném místě až do doby možného převozu do smluvního servisu. Bezplatné uschování vozidla může trvat maximálně 4 dny.

- **Zapůjčení náhradního vozidla**

  Služba je poskytnuta v případě, kdy není možné vozidlo opravit na místě, a to na dobu nepřekračující termín opravy vozu, nejdéle však na 4 dny. Dispečink Ayvens Assistance Vám zajistí náhradní automobil stejné nebo nejblíže nižší kategorie v závislosti na místních podmínkách. Asistence nezahrnuje krytí provozních nákladů (pohonné hmoty apod.).





B. Služby poskytované v zahraničí

Došlo-li k poruše vozidla v zahraničí a toto nelze opravit v den oznámení poruchy, bude na žádost uživatele zajištěna jedna z následujících služeb:

- **Pokračování v cestě / návrat domů**

  Poskytneme Vám i posádce automobilu bezplatný převoz do původního cíle cesty nebo do místa trvalého bydliště hlavního uživatele vozidla (stanoviště). Převoz se uskuteční vlakem 1. třídy. Pokud by cesta vlakem měla trvat déle než 8 hodin, zajistí dispečink přepravu letadlem ve třídě „economy". Součástí služby je transport posádky a osobních zavazadel ke stanicím uvedených dopravních prostředků. Náklady služby budou hrazeny dispečinkem přímo přepravní společnosti nebo po vzájemné dohodě proplatí dispečink náklady zpětně uživateli.

- **Zabezpečení náhradního ubytování**

  Dispečink zorganizuje pro uživatele (resp. posádku) vozidla na nutnou dobu provádění opravy vozu ubytování v hotelu včetně snídaně a přepravy do hotelu (nejdéle však 4 noci). Limit této služby je maximálně 500 Eur na osobu.

- **Přeprava uživatele pro opravené vozidlo**

  Služba je zajištěna pro jednoho uživatele a bude poskytnuta jízdenka na vlak 1. třídy nebo letenka třídy „economy" v případě, že by cesta vlakem trvala více než 8 hodin. Ayvens Assistance uhradí náklady poskytovateli nebo uživateli proti předložení dokladů, a to do výše maximálně 500 Eur. Tuto službu nelze využít při poskytnutí náhradního vozidla.

- **Dovezení náhradních dílů**

  Pokud nejsou v dané zemi v zahraničí k dispozici potřebné náhradní díly k nutné opravě vozidla, zabezpečí dispečink jejich přivezení včetně zabezpečení potřebných celních úkonů. Součástí služby není úhrada vlastních dílů a nákladů jejich celního odbavení.

2. Program EURO COMPLEX PLUS

Shodné podmínky a rozsah služeb jako u programu Euro Complex, ale doba poskytnutí náhradního vozidla zdarma činí až 5 dní.

3. Program EURO COMFORT PLUS

Shodné podmínky a rozsah služeb programu Euro Complex, ale doba poskytnutí náhradního vozidla zdarma činí až 10 dní. V případě, že je oprava neekonomická, nebo vůz není opravitelný po zjištění závady do 48 hodin, po předchozím schválení Ayvens je možná repatriace vozu ze zahraničí (tedy převoz nepojízdného vozidla do nejbližšího servisu v ČR).

4. Program EURO COMFORT EXTRA

Shodné podmínky a rozsah služeb programu Euro Comfort Plus, ale doba poskytnutí náhradního vozidla zdarma činí až 20 dní.

5. Program TESLA EURO COMFORT PLUS

Shodné podmínky a rozsah služeb programu Euro Comfort Plus. Platné výhradně pro vozy Tesla.

6. Program TESLA EURO COMFORT EXTRA

Shodné podmínky a rozsah služeb programu Euro Comport Extra. Platné výhradně pro vozy Tesla.

Podmínka čerpání služeb u všech programů: Služby „Zapůjčení náhradního vozidla“, „Pokračování v cestě / návrat domů“ a „Zabezpečení náhradního ubytování“ není možné čerpat současně.



S čím vším Vám pomůže dispečink Ayvens Assistance?

- Doporučíme Vám vhodný postup v případě nehody, poruchy, zdravotní komplikace nebo jiné nouzové situace v ČR i v zahraničí.
- Pomůžeme Vám s vystavením náhradních dokladů. Provedeme Vás všemi úkony potřebnými pro získání nových nebo náhradních dokladů včetně organizace a zajištění komunikace s příslušnými orgány a zastupitelstvími v ČR i v zahraničí.
- Předáme Vám kontakty na policejní orgány, konzulární zástupce a jiné důležité instituce v ČR i v zahraničí.
- Poskytneme Vám informace o pravidlech silničního provozu v Evropě, vyhledáme vhodné dodavatele pro cesty v zahraničí (motoresty, hotely, průjezdní poplatky, ceny pohonných hmot atd.).
- Pomůžeme Vám s tlumočením po telefonu při nouzové situaci v zahraničí.
- Zajistíme tlumočníka pro jednání přímo na místě (náklady za honorář tlumočníka hradí klient).
- Předáme vzkaz.
- Zašleme doklady nebo jiné potřebné dokumenty na místo pobytu či nehody (bez platby přímých nákladů).
- V případě nedostatku finančních prostředků v hotovosti, který může způsobit nehoda nebo krádež, Vám hotovost co nejdříve zajistíme po složení či převodu jistiny ve výši 100 % požadovaných prostředků na náš účet.



ayvens
SOCIETE GENERALE GROUP

Ayvens Assistance pro případ technické poruchy
i nehody NONSTOP: **+420 848 455 555**
Pro volání z ciziny: **+420 251 032 944**

Ayvens Call centrum (Po–Pá: 9–17 hod.):
+420 955 525 000

E-mail pro dotazy: infocz@ayvens.com
Webová adresa: **www.ayvens.cz**